

## ABSTRAK

**Wilson Lianto, 181010058, 2022, Pengaruh Keanekaragaman Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli Di UMKM Toko Roti Imperial Medan, STIE Eka Prasetya, Program Studi Manajemen, Pembimbing I : Dra. Pesta Gultom, M.M., Pembimbing II : Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keberagaman Produk dan Kualitas Layanan terhadap Pengambilan Keputusan Konsumen Membeli di UMKM Toko Roti Imperial Medan.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka atau bilangan. Sumber data berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada konsumen Toko Roti Imperial Medan, data sekunder diperoleh dari data dan literatur yang berkenaan dengan permasalahan yang dibahas. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Toko Roti Imperial Medan pada tahun 2021 yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Dengan menggunakan rumus Hair, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 150 responden. Data dianalisis dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil analisis memberikan persamaan **Keputusan Membeli = 12,107 + 0,114 Keberagaman Produk + 0,196 Kualitas Layanan + e**.

Hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa Keberagaman Produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Konsumen Membeli di Toko Roti Imperial Medan berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu  $t_{hitung} (2.026) > t_{tabel} (1.655)$ . Hasil analisis menunjukkan Kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Konsumen Membeli di Toko Roti Imperial Medan berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial yaitu  $t_{hitung} (3.975) > t_{tabel} (1.655)$ . Hasil penelitian menunjukkan bahwa Keberagaman Produk dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Keputusan Konsumen Membeli di Toko Roti Imperial Medan berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan yaitu sebesar  $F_{hitung} (14.841) > F_{tabel} (3.06)$ . Hasil penelitian ini didukung oleh nilai R square ( $R^2$ ) = 0.157 atau 15.7% yang artinya variabel Keputusan Membeli dapat dijelaskan oleh variabel Keberagaman Produk dan Kualitas Layanan sebesar 15.7% sedangkan sisanya 84.3% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berasal dari luar model penelitian ini seperti kualitas produk, harga, promosi dan berbagai variabel lainnya.

**Kata Kunci: Keberagaman Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Membeli**

## ABSTRACT

**Wilson Lianto, 181010058, 2022, The Effect of Product Diversity and Service Quality on Consumer Buying Decision Making at UMKM Imperial Bakery Medan, STIE Eka Prasetya, Management Study Program, Advisor I : Dra. Pesta Gultom, M.M., Advisor II : Muhammad Ali Akbar, S.E., M.M.**

*This study aims to determine the effect of Product Diversity and Service Quality on Consumer Buying Decision Making at UMKM Imperial Bakery Medan.*

*The research methodology used is descriptive quantitative method. The type of data used in this study is quantitative data, namely data obtained in the form of numbers. Sources of data in the form of primary data and secondary data. Primary data was obtained from the results of distributing questionnaires to consumers of the Imperial Bakery Medan, secondary data obtained from data and literature relating to the problems discussed. The population in this study is the consumers of the Imperial Bakery Medan in 2021, the number of which is not known with certainty. By using the Hair formula, the number of samples obtained is 150 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression analysis method. The results of the analysis give the equation of **Buying Decision = 12.107 + 0.114 Product Diversity + 0.196 Service Quality + e.***

*The results of the research analysis show that Product Diversity has a significant and positive influence on Consumer Decisions to Buy at Imperial Bakery Medan based on the results of partial hypothesis testing, namely  $t_{count} (2.026) > t_{table} (1.655)$ . The results of the analysis show that service quality has a significant and positive influence on consumer purchasing decisions at the Imperial Bakery Medan based on the results of partial hypothesis testing, namely  $t_{count} (3.975) > t_{table} (1.655)$ . The results showed that product diversity and service quality had a significant and positive effect on consumer purchasing decisions at the Imperial Bakery Medan based on the results of simultaneous hypothesis testing, namely  $F_{count} (14.841) > F_{table} (3.06)$ .*

*The results of this study are supported by the value of R square ( $R^2$ ) = 0.157 or 15.7%, which means that the buying decision variable can be explained by the Product Diversity and Service Quality variable of 15.7% while the remaining 84.3% is influenced by other factors originating from outside this research model. such as product quality, price, promotion and various other variables.*

**Keywords: Product Diversity, Service Quality, Buying Decision**