

ABSTRAKSI

Judul : **Pengaruh Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Jenang PT. Mubarakfood Cipta Delicia**
Nama : Ursila Ani
NIM : D0G007029
Jurusan : DIPLOMA III PEMASARAN

Setiap perusahaan tentu mempunyai tujuan yang hendak dicapai, salah satunya adalah mendapatkan profit/laba yang maksimal. PT. Mubarakfood Cipta Delicia merupakan perusahaan penghasil jenang yang terkemuka di Kudus, selain mengutamakan mutu produk, juga mengutamakan pelayanan kepada konsumen agar konsumen puas terhadap pelayanan dan produk yang diberikan oleh perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik diharapkan akan meningkatkan penjualan produk. Wujud pelayanan yang diberikan PT. Mubarakfood Cipta Delicia kepada konsumen berupa pelaksanaan keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Explanatif. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 subyek, yang cara pengambilannya dengan teknik *Purposive Sampling*. Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa variabel pelayanan mempengaruhi keputusan pembelian Jenang PT. Mubarakfood Cipta Delicia sebesar 0,307 atau 30,7% dan hasil uji t menunjukkan bahwa t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($6,702 > 1,660$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menyatakan terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan terhadap keputusan pembelian Jenang PT. Mubarakfood Cipta Delicia.

Sehingga dari hasil penelitian diatas dapat dijadikan satu bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam meningkatkan penjualan karena pelayanan yang baik kepada konsumen akan dapat mendukung tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan.

Disetujui oleh Dosen Pembimbing

Semarang, Mei 2010

Reni Shinta Dewi, S.Sos

NIP. 197603302003122001