

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY, MENU VARIATIONS, AND BRAND  
IMAGE ON PRODUCT PURCHASE DECISIONS***

***(Case Study at Doma Coffee Shop Bandar Lampung)***

***ABSTRACT***

***By***

***Nurul Febriyana***

*The emergence of coffee shops has caused a number of entrepreneurs to try to win when competing. Effective service quality is very important to maintain customer satisfaction, because quality service will attract public potential. Menu variation is a situation that is formed by the presence of varied products to create a variety of options when shopping. The more effective the Brand Image of a product, the greater the sense of satisfaction for consumers when determining a unique strategy, or determining a differentiated design for product promotion so that it will make the brand easier in the minds of consumers. This research aims to determine the influence of service quality, menu variations and brand image on product purchasing decisions at Doma Coffee Shop Bandar Lampung. In this research, primary data was obtained directly from respondents by filling out a questionnaire. The sampling technique used in this research was the Slovin technique with a sample of 223 respondents. The data analysis method used is multiple regression analysis. The results of this research indicate that Service Quality has a positive and significant effect on product purchasing decisions. Menu variations have a positive and significant effect on product purchasing decisions. Brand image has a positive and significant effect on product purchasing decisions. Service quality, menu variations and brand image have a significant influence on product purchasing decisions.*

***Keywords:*** *Service Quality, Menu Variations, Brand Image, Purchasing Decisions*

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, VARIASI MENU, DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK**

**(Studi Kasus Pada Doma *Coffee Shop* Bandar Lampung)**

## **ABSTRAK**

**Oleh**

**Nurul Febriyana**

Keberadaan *coffee shop* yang muncul menyebabkan sejumlah pengusaha berusaha dalam menang saat bersaing. Kualitas Pelayanan yang efektif sangat penting untuk menjaga rasa puas pelanggan, sebab wujud layanan yang bermutu akan menarik potensi publik. Variasi Menu merupakan keadaan yang terbentuk atas adanya produk yang bervariasi agar menjadikan adanya beragam pilihan saat berbelanja. Semakin efektif Citra Merek dari sebuah produk maka kian besar rasa puas terhadap konsumen saat menetapkan strategi secara unik, maupun menetapkan rancangan yang berdiferensiasi kepada promosi produk sehingga akan memudahkan merk dikenal konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas pelayanan, Variasi Menu dan Citra Merek terhadap Keputusan Pembelian Produk pada Doma *Coffee Shop* Bandar Lampung. Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat langsung dari responden dengan cara mengisi kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik slovin dengan sampel sebanyak 223 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk. Variasi Menu berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk. Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian produk. Kualitas pelayanan, Variasi Menu, dan Citra Merek berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Produk.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, Variasi Menu, Citra Merek, Keputusan Pembelian