

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh citra toko, kualitas pelayanan dan diferensiasi produk terhadap keputusan pembelian pada 212 Mart cabang Garuda Medan. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan menggunakan populasi yaitu konsumen 212 Mart cabang Garuda Medan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran angket/kuesioner dengan menggunakan metode accidental sampling, dengan sampel dalam penelitian ini sebanyak 60 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 16.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji parsial menunjukkan bahwasanya citra toko tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, dan diferensiasi produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Hasil uji simultan menunjukkan bahwasanya citra toko, kualitas pelayanan dan diferensiasi produk secara bersama-sama memiliki pengaruh terhadap keputusan pembelian sebesar 54,7%, sedangkan sisanya 45,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Kata kunci: Citra Toko, Kualitas Pelayanan, Diferensiasi Produk, Keputusan Pembelian.