

ABSTRAK

PENGARUH *PHYSICAL EVIDENCE* DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *AIR CONDITIONER* PADA CV REDY TEKNIK LAMPUNG

Oleh

OCTA DWI DIYA

Dunia bisnis mengalami persaingan perdagangan yang sangat ketat yang menjadikan para pebisnis harus melakukan strategi pemasaran yang tepat. Dalam konteks manajemen pemasaran, penting untuk memahami bahwa strategi yang efektif tidak hanya melibatkan pengelolaan sumber daya dan aktivitas perusahaan, tetapi juga memerlukan pemahaman yang mendalam tentang perilaku konsumen. Perusahaan CV Redy Teknik di Bandar Lampung dituntut meningkatkan faktor *physical evidence* dan memberikan pelayanan yang baik sehingga dapat terjadi peningkatan pada keputusan pembeliannya. Untuk itu pada penelitian ini mengangkat masalah apakah variabel *physical evidence* dan pelayanan memberikan pengaruh yang sama terhadap keputusan pembelian oleh CV Redy Teknik di Bandar Lampung. Hipotesis pada penelitian ini adalah adanya pengaruh positif dan signifikan antara *Physical Evidence* dan Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian *Air Conditioner* pada CV Redy Teknik di Bandar Lampung.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket dengan sampel 100 pelanggan. Hasil pembahasan dengan model analisis regresi berganda diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji F untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian *air conditioner* pada CV Redy Teknik di Bandar Lampung diperoleh nilai signifikansi hitung sebesar 0,000, dengan kata lain nilai tersebut lebih kecil dibandingkan dengan nilai alpha penelitian yaitu sebesar 5%. Secara parsial pengujian dilakukan dengan uji t, dengan nilai masing-masing variabel bebas mempengaruhi variabel terikat keputusan pembelian CV Redy Teknik di Bandar Lampung. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dapat dikatakan teruji.

Kata Kunci : *Physical Evidence*, Pelayanan, Pemasaran, Perilaku Konsumen, Keputusan Pembelian

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PHYSICAL EVIDENCE AND SERVICE ON BUYING DECISION OF AIR CONDITIONER IN CV REDY TEKNIK LAMPUNG

By

OCTA DWI DIYA

The business world is experiencing very tight trade competition which makes business people have to carry out the right marketing strategy. In the context of marketing management, it is important to understand that an effective strategy not only involves managing company resources and activities, but also requires a deep understanding of consumer behavior. CV Redy Teknik in Bandar Lampung is required to increase physical evidence factors and provide good service so that there can be an increase in purchasing decisions. For this reason, this study raises the problem of whether physical evidence and service variables have the same influence on purchasing decisions by CV Redy Teknik in Bandar Lampung. The hypothesis in this study is that there is a positive and significant influence between Physical Evidence and Service on Air Conditioner Purchasing Decisions at CV Redy Teknik in Bandar Lampung.

The data collection method used was a questionnaire with a sample of 100 customers. The results of the discussion with the multiple regression analysis model obtained the results that there was a significant influence. This is evidenced by the results of the F test to determine the influence of independent variables together on the decision to purchase air conditioners at CV Redy Teknik in Bandar Lampung, the calculated significance value was obtained at 0.000, in other words, the value is smaller than the research alpha value of 5%. Partially, testing was carried out using the t test, with the value of each independent variable influencing the dependent variable of the purchasing decision of CV Redy Teknik in Bandar Lampung. Thus, the formulated hypothesis can be said to be tested.

**Kata Kunci : Physical Evidence, Service, Marketing, Consumer Behavior,
Purchasing Decisions**