ABSTRAK

Skripsi ini membahas bagaimana pengaruh dari kualitas layanan terhadap keputusan pembelian pada *Veneta System* Radio Dalam. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang membeli produk tinta pada *Veneta System* Radio Dalam. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan *Veneta System* Radio Dalam terhadap keputusan pembelian konsumen. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pada organisasi selain retail, dengan lingkup penelitian diperluas.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keputusan pembelian.