

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis guna mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap keputusan pembelian di AR-t leather custom

Penulis menggunakan metode pengambilan data *non-probability sampling* dengan menggunakan pendekatan *accidental sampling*. Serta dikuatkan dengan wawancara dan pengamatan. Populasi dari penelitian ini adalah semua konsumen AR-t leather custom, sampel yang diambil sebanyak 60 responden dari konsumen AR-t leather shop selama satu minggu. Alat uji yang digunakan untuk perhitungan yaitu menggunakan *Microsoft Excel* dengan melakukan uji simpel korelasi yang disajikan dalam bentuk tabel.

Berdasarkan dari penelitian, AR-t Leather Custom memaksimalkan pelayanan terutama pelayanan yang memberikan jaminan (*Assurance*). AR-T berusaha menanamkan keyakinan kepada pembeli akan kualitas dan jaminan produknya agar pembeli mau melakukan pembelian dan bahkan melakukan pembelian ulang. Semua orang yang bekerja di sini dituntut untuk berpenampilan sederhana dan menarik agar tetap membawa nilai ciri khas orang Jogja yaitu sederhana dan ramah, serta dituntut pula untuk tanggap dan sabar dalam memberikan pelayanan.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, keputusan pembelian, AR-T Leather Custom.

## ABSTRACT

Purpose of this research is to analyze to know influence toward service quality which consist of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty toward buying desicion in AR-t leather cutom.

The Researcher used the data interpretation method of non-probability sampling with using the approachment of accidental sampling, also was strengthened by interview and observation. The population of this research was all AR-t Leather Custom's consumens. It took 60 respondents' sample of them in a week. The tools which used to calculate was Microsoft Excel with providing simple corelation by table.

According to the research, AR-t Leather Custom conserved on its services especially the services which give guarante (assurance). AR-t Leather Custom tried to assure the buyers about the quality and the guarante of the product in order they want to buy and even repeat buying. People who work here were demanded to dress simply and interestingly in order they kept bringing Jogja culture; simple and kind, they also were demanded to be responsive and patient to give services.

**Keywords:** service quality, buying decision, AR-t Leather Custom.