

ABSTRAK

Faiz Adhika Alfarizi, Nomor Mahasiswa 152160019, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan” (Studi pada Pelanggan Toko 06 *Original* Karawang), 2022. Dosen Pembimbing Susanta, dan Suratna.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Non-Probability Sampling* dengan metode *Purposive Sampling*. Teknik analisis data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Inferensial yang menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*) menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Z) dengan t-hitung sebesar 5.975 dan nilai sig sebesar 0.000. Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Z) dengan t-hitung sebesar 2.045 dan nilai sig sebesar 0.019. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar 3.093 dan nilai sig sebesar 0,002. Kualitas Produk (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar 2.664 dan nilai sig sebesar 0,010. Keputusan Pembelian (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar 2.456 dan nilai sig sebesar 0.014. Kualitas Pelayanan (X1) melalui Keputusan Pembelian (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar 2.450 dan nilai sig sebesar 0.015. Kualitas Produk (X2) melalui Keputusan Pembelian (Z) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan t-hitung sebesar 2.940 dan nilai sig sebesar 0.007. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa t-hitung > t-tabel (1,96) dan nilai sig < 0,05.

Saran untuk pihak Toko 06 *Original* Karawang adalah harus memperhatikan fasilitas dan sarana yang diberikan kepada pelanggan karena merupakan penunjang kualitas pelayanan serta memperhatikan kualitas produk yang diberikan berupa variasi produk yang berbeda dengan produk lain sehingga memiliki keistimewaan produk.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Pelanggan.

