

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN YANG BERDAMPAK PADA LOYALITAS PELANGGAN  
(STUDI KASUS PADA PT. NABEL SAKHA GEMILANG)**

KANIA MAIDHANI-1000848136

**ABSTRAK**

Dampak dari era globalisasi mengakibatkan dunia bisnis akan diwarnai oleh persaingan yang semakin tinggi. Oleh karena itu pelaku bisnis harus tetap mempertahankan kontinuitas bisnisnya dan berusaha mencari peluang dengan memanfaatkan keunggulan yang dimiliki. Salah satu cara yang ditempuh adalah membangun loyalitas pelanggan dengan mempertahankan pelanggan yang ada sehingga mereka loyal dan tidak pindah ke pesaing lain. Studi kasus adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT.Nabel Sakha Gemilang untuk menciptakan keputusan pembelian dimana diharapkan dapat mempengaruhi pelanggan untuk loyal kepada PT.Nabel Sakha Gemilang. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian yang berdampak pada loyalitas pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah penelitian populasi, dimana sampelnya adalah pelanggan PT.Nabel Sakha Gemilang sebanyak 55 perusahaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah Asosiatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Path Analysis*. Data diperoleh dari penilaian pelanggan PT.Nabel Sakha Gemilang dengan mengisi kuesioner. Dari hasil analisis data, diperoleh persamaan struktural  $Y = 0,243 X_1 + 0,751 X_2 + 0,1949 \epsilon_1$  dimana  $R^2 = 0,962$  dan  $Z = 0,236 X_1 + 0,754 X_2 + 0,2167 \epsilon_2$  dimana  $R^2 = 0,953$ . Ternyata kualitas produk dan kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan. Sehingga PT.Nabel Sakha Gemilang perlu tetap mempertahankan kualitas produk dan kualitas pelayanan karena memberikan hasil yang cukup efektif terhadap keputusan pembelian dan loyalitas pelanggan.

***Kata Kunci*** : *Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian dan Loyalitas*

*Pelanggan*