

# **Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Depo Indonesia**

Yesua Sandyarto Getrojaya h<sup>1</sup>, Jayson<sup>2</sup>, Erwin<sup>3</sup>, Holfian Daulat Tambun Saribu\*  
holfiandts@yahoo.co.id

Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Prima Indonesia

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Pelayanan terhadap kepuasan kerja pada PT. Depo Indonesia. Penurunan kepuasan kerja terlihat dari karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan. Pada PT. Depo Indonesia memiliki masalah keputusan perusahaan yang terlihat dari target penjualan yang tidak tercapai di perusahaan. Pada kualitas produk yang dimiliki PT. Depo Indonesia masih mendapat keluhan dari pelanggan terkait kualitas dari produk-produknya, seperti spareparts mobil, lampu mobil, dan lain-lain. Harga yang tinggi walaupun dibarengi dengan pemberian garansi menunjukkan bahwa harga yang diberikan masih tergolong tinggi terbukti dengan banyaknya pembeli yang hanya menanyakan harga. Pelayanan merupakan bagian dari servis kepada pelanggan yang dilakukan sebelum dan sesudah pembelian. Tetapi pada pelaksanaannya masih ada juga pelanggan yang merasa kurang puas terlihat dari jumlah pembelian yang belum maksimal. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan sampel yang digunakan adalah 103 orang. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda. Simple random sampling digunakan sebagai metode pengambilan sampel. Pada uji t di variabel kualitas produk dengan nilai ( $2.124 > 1.984$ ), harga ( $2.798 > 1.984$ ) dan kualitas pelayanan ( $5.116 > 1.984$ ) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian di PT. Depo Indonesia. Pada uji F, variabel kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan menunjukkan pengaruh yang positif dan signifikan dengan nilai ( $20.482 > 2.70$ ) terhadap keputusan pembelian pada PT. Depo Indonesia

*Kata Kunci : kualitas produk, harga, pelayanan dan keputusan pembelian*