

# **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENJUALAN PERSONAL, DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN PADA PT. HOKINDA CITRALESTARI**

**Tasya<sup>1</sup> Angelica Liu<sup>2</sup> Hendra<sup>3</sup> Jovin Khosasih<sup>4</sup>**  
**Program Studi Management**  
**Faculty of Economy, Universitas Prima Indonesia**

## **Abstrak**

PT. Hokinda Citralestari adalah perusahaan yang mengkhususkan diri bergerak di bidang industri kitchenware (peralatan rumah tangga). Untuk saat ini, perusahaan sedang mengalami beberapa fenomena dimana keputusan pembelian pelanggan pada produk yang ditawarkan oleh perusahaan terus mengalami penurunan dari tahun ke tahunnya. Hal tersebut berdampak pada perkembangan perusahaan karena jumlah penjualan produk perusahaan terus mengalami penurunan. Hal tersebut diketahui diakibatkan oleh kualitas pelayanan, penjualan personal dan kepuasan pelanggan. Waktu penelitian bulan Februari 2022. Peneliti mengambil populasi dalam penelitian ini sebanyak 238 pelanggan yang melakukan pembelian pada perusahaan. Teknik penentuan sampel yang akan digunakan adalah dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi 5% dimana dengan perhitungan yang dilakukan, didapatkan sebanyak 149 sampel. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hokinda Citralestari. Penjualan Personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hokinda Citralestari. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hokinda Citralestari. Secara serempak Kualitas Pelayanan, Penjualan Personal dan Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada PT. Hokinda Citralestari.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Penjualan Personal, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian*