

ABSTRAK

Kebutuhan sarana transportasi merupakan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang sejalan dengan semakin tingginya mobilitas masyarakat dan meningkatnya taraf kehidupan ekonomi masyarakat. Untuk melakukan proses pemasaran sebuah usaha terlebih pada bidang jasa, terdapat tujuh elemen dasar yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar target pemasaran dapat tercapai. Setiap perusahaan harus dapat melakukan upaya pembuatan produk dan menciptakan proses pelayanan yang berkualitas baik untuk setiap konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung, kualitas pelayanan pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung, keputusan pembelian Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung, besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung, dan besar pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung.

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif dan verifikatif. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini didapat dengan teknik pengambilan sampel (teknik *sampling*) *Nonprobability Sampling* dengan *simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 sebanyak 144 orang dengan ukuran sampel 59 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis, kualitas produk mobil Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung dinilai cukup baik. Kualitas pelayanan pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung cukup baik. Keputusan pembelian mobil Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung cukup baik. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap keputusan pembelian mobil Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung sebesar 67,8%. Pengaruh kualitas produk secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung sebesar 49,4%. Pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap keputusan pembelian mobil Nissan Grand Livina pada Dealer Nissan Soekarno Hatta Bandung sebesar 18,3%.

Kata kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian