**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN**

**PEMBELIAN PT. PEGADAIAN**

**CABANG PALEMBANG**

**Elisa Gita**

**2020211019**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan jasa terhadap keputusan pembelian PT.pegadaian cabang palembang. Teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji instrumen yaitu validitas dan realiabilitas, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedasitas, analisis regresi linier berganda yaitu analisis koefisien korelasi dan analisis koefisiensi determinasi serta uji hipotesis yaitu uji t dan uji f.

Hasil uji menyimpulkan secara parsial variabel Kualitas Produk (X1) memiliki berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada PT.Pegadaian cabang palembang dengan nilai signifikan 0.00 < 0.05, variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada PT.Pegadaian cabang palembang dengan nilai signifikan 0.00 < 0.05, dan hasil uji F secara simultan diperoleh nilai signifikan 0,000 < 0,05 dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan Kualitas Produk (X1), kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y) pada PT.Pegadaian cabang palembang.

**Kata Kunci**: Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian