

ABSTRAK

Atta Fajar Haq. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber). Dibawah bimbingan Ibu Dr. Nurdiana Mulyatini,S.E.,M.M. (Pembimbing I) dan Ibu Hj. Iyus Yustini,S.Pd.,M.M. (Pembimbing II).

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus pada Pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber).

Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber? 2) Bagaimana pengaruh komunikasi pelanggan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber? 3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi pelanggan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber?

Metode yang digunakan adalah metode penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 11.695 konsumen dan sampel dalam penelitian ini diambil sebanyak 99 orang. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif, analisis koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, uji t, analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi berganda dan uji F. Dan hasil penelitian dari pengolahan data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada pelanggan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber dengan besarnya pengaruh 49,61% sedangkan 50,39% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Diharapkan bagi perusahaan *Lazatto Chicken and Burger* Maleber senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan dan komunikasi dengan pelanggan agar keputusan pembelian pelanggan dapat terus meningkat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Komunikaasi Pelanggann, Keputusan Pembelian.