

## ABSTRAK

Jovanka Nabila / 29179033 / 2022 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian BBM Kapal di PT Semesta Lautan Energi / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M.

Indonesia merupakan Negara Maritim, untuk memenuhi kebutuhan barang maupun penumpang, transportasi laut menjadi moda yang paling efisien. Dalam menjalankan sebuah kapal tentunya dibutuhkan Bahan Bakar Minyak (BBM) sebagai penggerak mesin utama sehingga kapal tersebut dapat sampai pada tujuannya. PT. Semesta Lautan Energi merupakan salah satu perusahaan yang memiliki peran penting dalam pendistribusian BBM Solar industri ke kapal.

Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan keputusan pembelian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan, dan harga sebagai variabel independen dan keputusan pembelian sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah layanan PT Semesta Lautan Energi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 38 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dan pengolahan data yang digunakan adalah model persamaan struktural dengan menggunakan *software* WarpPLS 7.0

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian, dan harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah semua hipotesis yang ada telah terbukti memiliki pengaruh yang positif.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga, Keputusan Pembelian.

