

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Motor Yamaha Nmax Kota Payakumbuh Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 95 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *SEM*. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Desain Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian. Terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan antara Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian. Kepuasan Konsumen tidak memediasi Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian. Kepuasan Konsumen tidak memediasi Desain Produk terhadap Keputusan Pembelian. Kontribusi variabel Kualitas Pelayanan Dan Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening berpengaruh sebesar 83,2% sedangkan sisanya sebesar 61,8% di pengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini. Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan pihak Yamaha dapat meningkatkan Keputusan Pembelian dengan meningkatkan Kualitas Pelayanan, Desain Produk Dan Kepuasan Konsumen melalui masing-masing indikator.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Desain Produk, Kepuasan Konsumen, Dan Keputusan Pembelian

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out how much influence service quality and product design have on purchasing decisions for Yamaha Nmax motorbikes in Payakumbuh City with consumer satisfaction as an intervening variable. Methods of data analysis using a questionnaire, with a sample of 95 respondents. The data analysis method used is SEM. Based on the results of the study indicate that there is a negative and not significant effect between Service Quality on Consumer Satisfaction. There is a positive and significant influence between Product Design on Consumer Satisfaction. There is a positive and significant influence between Service Quality on Purchasing Decisions. There is a positive and insignificant influence between Product Design and Purchase Decision. There is a negative and insignificant influence between Consumer Satisfaction and Purchase Decisions. Consumer Satisfaction does not mediate Service Quality on Purchasing Decisions. Consumer Satisfaction does not mediate Product Design on Purchasing Decisions. The contribution of service quality and product design variables to purchasing decisions with consumer satisfaction as an intervening variable has an effect of 83.2%, while the remaining 61.8% is influenced by other variables outside this study. Based on the results of this study, it is hoped that Yamaha can improve purchasing decisions by improving service quality, product design and consumer satisfaction through each indicator.

Keywords: Service Quality, Product Design, Consumer Satisfaction, and Purchase Decision