

ABSTRAK

Ade Marta Susanti,15101155310636, Ekonomi dan Bisnis Manajemen (2019)“**PENGARUH KUALITAS PRODUK,PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN BELI SMART PHONE DENGAN CITRA MEREK SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA SUMBAR SMARTPHONE PADANG**”. Universitas Putra Indonesia “YPTK” Padang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Sarjana Manajemen bimbingan Ibu Dr. Ir. Zefriyenni, MM dan Ibu Marta Widian Sari, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Beli Dengan Citra Merek Sebagai Variabel Intevening Pada Sumbar SmartPhone Padang, baik secara persial maupun bersama – sama. Dengan jumlah sampel sebanyak 97 orang Konsumen pada Sumbar SmartPhone Padang. Metode analisis data menggunakan analisis regresi berganda dan path analysis dengan aplikasi SPSS 21.00

Hasil penelitian ini yang didapatkan berdasarkan persamaan 1 uji t di peroleh bahwa Kualitas produk, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap citra merek. Uji simultan uji F diperoleh, Kualitas produk,Kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap citra merek.Pada Persamaan 2 secara parsial kualitas produk ,kualitas pelayana dan citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan beli. Berdasarkan uji simultan persamaan 2 terdapat pengaruh signifikan antara kualitas produk, kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan beli. Kontribusi variabel kualitas produkdan kualitas pelayanan terhadap citra merek berpengaruh sebesar 22% sedangkan sisanya 78% di pengaruhi oleh faktor lain dan variabel Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Beli dengan Citra Merek sebagai variabel intervening berpengaruh sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,1%, dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sejalan dengan penelitian **Angela faraditta (2017)**

Kata Kunci : Kualitas Produk, Pelayanan, Kepuasan Beli dan Citra Merek