

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar Pengaruh Brand Image Kualitas Produk dan Promosi Terhadap kepuasan Pelanggan Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening pada Geprek bensu Padang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data melalui survey dan mengedarkan kuesioner dengan sampel 100 responden yang didapat dari Pengunjuang Geprek Bensu Padang. Teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kolerasi, regresi linier berganda dan analisis jalur (*Path Analysis*) dengan menggunakan SPSS 22.

Hasil penelitian yang didapatkan bahwa *Brand Image* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, Brand Image berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Produk berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian dan kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Pengaruh mediasi antara Brand Image terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan, pengaruh mediasi antara Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan dan pengaruh mediasi antara promosi terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan. Kontribusi Brand Image, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan adalah sebesar 63,4% sedangkan sisanya 36,6% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini dan Kontribusi Brand Image, Kualitas Produk, Promosi dan Kepuasan Pelanggan terhadap Keputusan Pembelian adalah sebesar 57,3% sedangkan sisanya 42,7% dipengaruhi oleh variabel diluar penelitian ini. Akhirnya penulis menyarankan kepada Geprek Bensu Padang untuk meningkatkan Brand Image Kepuasan Produk dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian melalui Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Brand Image, Kualitas Produk, Promosi, Keputusan Pembelian, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine how much the effect of Brand Image Product Quality and Promotion of Pelanggan Customs with the Decision of Purchasing as Intervening Variables in Geprek Bensus Padang Sampling in this study uses data collection methods through surveys and distributing questionnaires with a sample of 100 respondents obtained from Geprek visitors Bensus Padang. The sampling technique is using non probability sampling with purposive sampling. The analysis method used is correlation analysis, multiple linear regression and path analysis using SPSS 22.

The results of the study revealed that Brand Image has a significant effect on Customer Satisfaction, Product Quality has a significant effect on Customer Satisfaction, promotion has no significant effect on Customer Satisfaction, Brand Image has a significant effect on Purchasing Decisions, Product Quality has a significant effect on Purchasing Decisions, Promotion has no significant effect on Purchasing Decisions and Customer satisfaction significantly influence Purchasing Decisions. The effect of mediation between Brand Image on Purchasing Decisions through Customer Satisfaction, the effect of mediation between Product Quality on Purchasing Decisions through Customer Satisfaction and the effect of mediation between promotions on Purchasing Decisions through Customer Satisfaction. Contribution of Brand Image, Product Quality and Promotion to Customer Satisfaction is 63.4% while the remaining 36.6% is influenced by variables outside of this study and the Contribution of Brand Image, Product Quality, Promotion and Customer Satisfaction to Purchasing Decisions is 57.3% while the remaining 42.7% is influenced by variables outside this study. Finally, the authors suggest Geprek Bensus Padang to improve the Brand Image of Product Satisfaction and Promotion of Purchasing Decisions through Customer Satisfaction.

Keywords: Brand Image, Product Quality, Promotion, Purchasing Decisions, Customer Satisfaction