

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Diferensiasi dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan seberapa besar Pengaruh Diferensiasi, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian pada konsumen Liberty Shoes. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, jumlah sampel pada penelitian ini yaitu 100 responden, jenis penelitian kuantitatif. Metode analisis yang digunakan adalah analisis jalur (*Path Analysis*) menggunakan SPSS 22.

Hasil yang didapatkan berdasarkan Uji Parsial (Uji t) diperoleh Diferensiasi dan Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada konsumen Liberty Shoes. Dan juga Uji Parsial (Uji t) diperoleh Diferensiasi, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian pada konsumen Liberty Shoes.

Kata Kunci : Diferensiasi, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian