

ABSTRAK

Oktarina, 2020. " Analisis Faktor - faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Sepeda Motor Honda (Studi Kasus Pada Dealer Honda *Moto Care* Pekalongan Lampung Timur)." Skripsi,Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Metro. Pembimbing: (1) Eri Baskoro, S.E., M.M. dan Pembimbing (2) Yateno, S.E., M.M

Dalam menghadapi persaingan pasar yang ada, perusahaan harus mampu menciptakan produk yang memiliki suatu identitas tersendiri, nilai kegunaan dan kualitas produk yang mampu membuat konsumen merasa puas sehingga hal ini menjadi kekuatan bagi perusahaan dalam persaingan yang ada untuk menciptakan loyalitas konsumen. Permasalahan dalam penelitian ini adalah adakah pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen terhadap keputusan pembelian studi kasus pada Dealer Honda Moto Care Pekalongan Lampung Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengaruh kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen terhadap keputusan pembelian studi kasus pada Dealer Honda Moto Care Pekalongan Lampung Timur. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, yaitu wawancara, observasi dan kuisioner. Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah uji validitas, reliabilitas uji normalitas dan uji hipotesis untuk mengetahui pengaruh variabel dependen dan independen.

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan yang terjadi pada Kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen akan berpengaruh terhadap keputusan pembelian. Hal ini dapat menunjukkan bahwa peningkatan terhadap Kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen maka keputusan pembelian akan mengalami peningkatan begitu pula sebaliknya jika penurunan pada Kepuasan konsumen, kualitas produk, reputasi merek, loyalitas konsumen maka akan berpengaruh terhadap penurunan keputusan pembelian.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, Kualitas Produk, Reputasi Merek, Loyalitas Konsumen dan Keputusan Pembelian