

ABSTRAK

Farrel Christian (00000024851)

PENGARUH KUALITAS PRODUK, HARGA DAN CITRA MEREK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN *SMARTPHONE* APPLE YANG DIMEDIASI KEPERCAYAAN KONSUMEN.

Penggunaan *Smartphone* di era sekarang bukan hanya sekedar untuk berkomunikasi tetapi menimbulkan banyak fungsi dan fitur-fitur dalam memenuhi kebutuhan manusia. Sebab itu menimbulkan pertumbuhan pengguna *smartphone* yang sangat tinggi di Indonesia. Tetapi tidak semua merek mengalami kenaikan dalam penjualannya setelah munculnya pandemic covid-19 salah satunya merek Apple. Sehingga peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap keputusan pembelian *smartphone* Apple yang dimediasi oleh kepercayaan konsumen. Peneliti menggunakan teknik *convenience sampling* dalam melakukan penarikan sample. Dan mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner dengan skala pengukuran *likert*. Dari hasil penelitian adanya pengaruh yang tetapi tidak signifikan dari kualitas produk terhadap keputusan pembelian, adanya pengaruh yang positif antara kedua variable harga terhadap keputusan pembelian, adanya pengaruh yang positif antara kedua variable citra merek terhadap keputusan pembelian, adanya pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara kedua variable citra merek terhadap kepercayaan konsumen, adanya pengaruh positif antara kedua variable keputusan pembelian terhadap kepercayaan konsumen, adanya pengaruh yang positif antara variable kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen, adanya pengaruh yang positif namun tidak signifikan antara kedua variable harga terhadap kepercayaan konsumen, adanya pengaruh positif tetapi tidak signifikan antara kualitas terhadap keputusan pembelian yang dimediasi kepercayaan konsumen, adanya pengaruh yang positif antara antara citra merek terhadap keputusan pembelian yang dimediasi kepercayaan konsumen, adanya pengaruh yang positif antara harga terhadap keputusan pembelian yang dimediasi kepercayaan konsumen.

Kata Kunci: kualitas produk, harga, citra merek, kepercayaan konsumen, keputusan pembelian, *smartphone* merek apple