

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MELALUI KEPUTUSAN PEMBELIAN SEBAGAI VARIABEL MEDIASI (Studi Pada Konsumen Sambel Alu Cabang Way Halim Bandar Lampung)**

**Oleh :**

**ADELIA YOLANDA**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen melalui keputusan pembelian sebagai variabel mediasi pada konsumen Sambel Alu Cabang Way Halim Bandar Lampung. Jenis penelitian *eksplanatory research* dengan analisis *Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS)* menggunakan program *SmartPLS* versi 3.2.9. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebesar 100 responden. Data tersebut diperoleh dari kuesioner menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Selain itu, kualitas pelayanan, citra merek, kualitas produk dan keputusan pembelian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji maka diperoleh data bahwa pemasaran yang dilakukan oleh Sambel Alu Cabang Way Halim sudah baik. Implikasi dari hasil penelitian ini untuk meningkatkan keputusan pembelian serta mempertahankan kepuasan konsumen Sambel Alu Cabang Way Halim Bandar Lampung.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Kualitas Produk, Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Konsumen.**

## **ABSTRACT**

### ***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, BRAND IMAGE, AND PRODUCT QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION THROUGH PURCHASE DECISION AS A MEDIATING VARIABLE***

***(A Study on Consumers of Sambel Alu Way Halim Branch, Bandar Lampung)***

***by:***

**ADELIA YOLANDA**

*This research was aimed to determine the magnitude of service quality, brand image, product quality, and consumer satisfaction using purchase decisions as a mediating variable on consumers Sambel Alu Way Halim Branch Bandar Lampung. This research is explanatory research utilizing Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) analysis with the SmartPLS 3.2.9 software. The sampling technique is accidental sampling with sample of 100 respondents. The data were obtained from questionnaires using a likert scale. The results show that service quality, brand image and product quality has a statistically significant influence on purchase decisions. Additionally, service quality, brand image, product quality and purchase decisions has a significant influence on consumer satisfaction. The test results indicate that Sambel Alu Way Halim Branch's marketing is effective. This research is significant to improve purchase decisions and sustaining Sambel Alu Way Halim branch consumer satisfaction .*

***Keywords: Service Quality, Brand Image, Product Quality, Purchase Decision, and Consumer Satisfaction.***