

ABSTRAK

RIZKY ABADI, 20112049

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA
PRODUK *SMATPHONE ANDROID***

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2024

**Kata Kunci : *Harga, Kualitas Produk, Kepuasan
Pelanggan, Keputusan Pembelian***

Perkembangan teknologi yang sangat pesat, membuat hampir seluruh aktivitas dapat dilakukan melalui *smatphone*. *Smatphone* dari tahun ketahun terus berkembang, setiap perusahaan yang memproduksi *smatphone* harus bisa bersaing dalam perebutan pasar untuk produk unggulan mereka. Oleh karena itu, banyak calon konsumen membuat keputusan sulit. Keputusan pembelian merupakan suatu konsep dalam perilaku pembelian dimana konsumen memutuskan untuk bertindak atau melakukan sesuatu. Hal pertama yang dipertimbangan saat mengambil Keputusan pembelian dalam memilih produk *smatphone* adalah harga produk, kualitas produk karena akan menjadi acuan kepuasan pelanggan.

Adapun populasi yang digunakan dalam penelitian ini yakni pengguna *smatphone android* di Surabaya Barat dengan menggunakan sampel sebanyak 96 pelanggan. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). Maka didapatkan hasil penelitian yakni : Harga berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Kualitas produk berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Harga tidak berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Kualitas Produk berpengaruh secara langsung dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh secara langsung terhadap keputusan pembelian pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat. Kualitas produk tidak berpengaruh secara langsung terhadap keputusan pembelian melalui kepuasan pelanggan pada produk *smatphone android* di Surabaya Barat.