

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian produk *smartphone* Samsung. Produk yang sejenis dengan ponsel Samsung di antaranya Apple, Lenovo, Huawei, LG, dan lain-lain, sebagai perusahaan yang menawarkan produk yang sejenis. Oleh karena itu rangsangan dari perusahaan sangat diperlukan karena merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen terhadap *smartphone* Samsung. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah menganalisis pengaruh citra merek, kualitas layanan, kepercayaan pelanggan terhadap keputusan pembelian. Variabel independent (X) pada penelitian ini terdiri dari Citra Merek dan Kualitas Layanan, serta variabel dependennya (Y) adalah Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian.

Sampel berjumlah 83 responden yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Analisis menggunakan SPSS 16.0 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, dan uji *goodness of fit*. Variabel pengaruh citra merek ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan ( $Y_1$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,273. Variabel kualitas layanan ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan ( $Y_1$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,383. Variabel kepercayaan pelanggan ( $Y_1$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ( $Y_2$ ) dengan nilai koefisien sebesar 0,841.

Dari model tersebut diperoleh bahwa koefisien regresi dari semua variabel adalah positif. Berdasarkan nilai koefisien *standardized* dari model regresi tersebut dapat dinyatakan bahwa setiap terjadi perubahan pada variabel independen (X) maka akan menyebabkan perubahan juga pada variabel dependennya (Y). Terlihat bahwa Citra Merek dan Kualitas Layanan pengaruh positif, sehingga akan berpengaruh terhadap Kepercayaan Pelanggan dan Keputusan Pembelian produk *smartphone* Samsung.

**Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Layanan, Kepercayaan Pelanggan, Keputusan Pembelian, *Smartphone* Samsung.**