

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen dalam meningkatkan minat beli pengguna Smartphone Android. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kualitas produk sebagai variabel independen, kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi, dan minat beli sebagai variabel dependen.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden yang menggunakan Smartphone di sekitar kota Semarang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah melalui penyebaran kuesioner dengan pendekatan *non-probability sampling* dan sampel ditarik dengan *purposive sampling*.

Dimana variabel yang digunakan adalah minat beli(Y2), kepuasan konsumen(Y1), kualitas pelayanan(X2), kualitas produk(X1). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel intervening kepuasan konsumen yang kemudian kepuasan konsumen juga terbukti secara signifikan terhadap variabel dependen minat beli. Kemudian dengan uji f dapat diketahui bahwa kedua variabel independen memang layak untuk menguji variabel intervening kepuasan konsumen yang berdampak pada minat beli.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, dan Minat Beli.