

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen sebagai upaya mempengaruhi minat beli untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen. Permasalahan riset bersumber pada permasalahan tentang penurunan jumlah pelanggan dan pendapatan I-Cos *Coffee shop* Semarang, serta tidak terpenuhinya target jumlah pelanggan dan pendapatan *coffee shop* tersebut. I-Cos *coffee shop* adalah salah satu *coffee shop* lokal di Semarang yang terletak di daerah tembalang, selain letaknya yang strategis di daerah kampus Universitas Diponegoro tembalang, *coffee shop* tersebut juga memiliki konsep dan mutu yang tidak kalah dengan *coffee shop* asing. I-Cos *coffee shop* yang baru berdiri dari bulan Maret tahun 2009.

Dari permasalahan diatas yang mendasari dilakukan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen yang nantinya mempengaruhi minat beli dan akhirnya pada terbentuknya keputusan pembelian oleh konsumen. Dalam penelitian ini dikembangkan suatu model teoritis dengan mengajukan tujuh hipotesis yang akan diuji dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *software* AMOS 18. Responden yang digunakan dalam penelitian ini diambil dari responden pelanggan I-cos *coffee shop* yang berjumlah 162 responden.

Hasil dari pengolahan data SEM untuk model penuh telah memenuhi kriteria *goodness of fit* sebagai berikut, nilai *chi-square* = 203,042; *probability* = 0,105; GFI = 0,894; AGFI = 0,864; TLI = 0,988; CFI = 0,990; CMIN/DF = 1,134; RMSEA = 0,029. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa model ini layak untuk digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap konsumen dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pengalaman membeli, kualitas hubungan dan reputasi toko. Selanjutnya, sikap konsumen yang semakin tinggi akan mempengaruhi minat beli dan selanjutnya meningkatkan keputusan pembelian.

**Kata kunci : pengalaman membeli, kualitas hubungan, reputasi toko, sikap konsumen, minat beli dan keputusan pembelian**