

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh langsung Harga, Merek dan Keputusan Pembelian terhadap Kepuasan Konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya dan pengaruh tidak langsung dengan melalui variabel intervening Keputusan Pembelian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 700 responden kemudian dengan menggunakan rumus slovin dan kriteria tertentu maka diperoleh sampel sebanyak 150 responden. menggunakan metode analisis jalur dengan menggunakan software SPSS Versi 23.0,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya. Merek berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya. Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya. Keputusan Pembelian berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya. Variabel Keputusan Pembelian merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen melalui Keputusan pembelian sebagai variabel *Intervening* di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya, dengan pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung. Merek berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen melalui Keputusan pembelian sebagai variabel *Intervening* di Matahari Departemen Store Royal Plaza Surabaya, dengan pengaruh langsung lebih besar dari pada pengaruh tidak langsung.

Kata Kunci : Harga, Merek, Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to determine. Price, Brand and This study uses quantitative approach with the number of samples as much as 700 respondents then using the formula slovin and certain criteria so that obtained a sample of 150 respondents. using analytical methods using SPSS software version 23.0,

The result of research shows that the decision affects consumers at Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya. Significant results on consumer purchasing decisions at Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya.

Price has a significant effect on customer satisfaction at Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya. Brand significant influence on Consumer Satisfaction at Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya. Shipping Decision has significant effect on Consumer Satisfaction at Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya. Variable Decision Pembellian is a dominant variable in affecting Consumer Satisfaction. Price has a significant effect on customer satisfaction on decision of Interventing at Matahari Department Store of Royal Plaza Surabaya, with direct bigger than indirectly. Significant Influence on Consumer Satisfaction with Intervention Decision in Matahari Department Store Royal Plaza Surabaya, with direct influence bigger than indirect.

Keywords: Price, Brand, Purchase Decision and Consumer Satisfaction