

ABSTRAKSI

Adellya Lakshita Nahiswari, Nomor Mahasiswa 152180127, Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul Penelitian “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian Ponsel iPhone (Studi pada Konsumen iBox Lippo Plaza Yogyakarta)”, 2023. Dosen Pembimbing Susanta dan Adi Soeprapto.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian. Penelitian ini menggunakan tipe *explanatory research*. Ukuran sampel pada penelitian ini sebanyak 69 responden. Teknik sampling yang digunakan adalah *Nonprobability Sampling* dengan *Sampling Insidental* untuk jumlah populasi yang tidak diketahui. Analisis Data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Regresi Linier Berganda menggunakan metode SPSS (*Statistical Product Service and Solutions*) versi 25.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Citra Merek secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Kualitas Layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian, Citra Merek, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian.

Berdasarkan hasil penelitian, iBox Lippo Plaza Yogyakarta diharapkan dapat mempertahankan dan memperkuat citra merek iPhone. Khususnya dalam menjaga reputasi merek itu sendiri. Dengan cara meyakinkan konsumen bahwa merek tersebut memiliki atribut dan manfaat yang relevan yang memuaskan kebutuhan dan keinginan, sehingga membentuk penilaian merek yang positif secara keseluruhan, dan meningkatkan kualitas produk iPhone yang dijual. Khususnya agar produk iPhone dapat dikatakan memiliki tingkat *serviceability* yang tinggi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan konsumen kemudahan akses dalam mereparasi produk dan mempercepat waktu perbaikan produk, serta meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan edukasi serta pelatihan terhadap staf-staf iBox mengenai etika dan sopan santun agar lebih berkompeten saat memberikan pelayanan kepada pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Citra Merek, Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Keputusan Pembelian