

ABSTRAK

PENGARUH MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PELANGGAN ELEKTRONIK PADA PT. WAHANA JAYA RAYA MEDAN

Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

PT. Wahana Jaya Raya Medan bergerak di bidang distributor barang elektronik seperti kulkas, Ac, mesin cuci dan televisi dengan berbagai merek produk. Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis pengaruh merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian pelanggan elektronik pada PT. Wahana Jaya Raya Medan. Jenis penelitian kuantitatif. Jenis penelitian pada penelitian eksplanatori. Sifat penelitian ini adalah bersifat hubungan kausal. Populasi yaitu 127 responden PT. Wahana Jaya Raya Medan. Penarikan sampel dengan *simple random sampling*. Sampel sebanyak 96 responden dan 30 orang dilakukan pengujian validitas maupun reliabilitas. Modelnya dengan regresi linear berganda. Hasilnya adalah Merek berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan elektronik pada PT. Wahana Jaya Raya Medan. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan elektronik pada PT. Wahana Jaya Raya Medan. Kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan elektronik pada PT. Wahana Jaya Raya Medan. Merek, kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh terhadap keputusan pembelian pelanggan elektronik pada PT. Wahana Jaya Raya Medan.

Kata Kunci : Merek, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Keputusan Pembelian.