

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, MOTIVASI DAN TINGKAT KEPERCAYAAN KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. AKSARA SUKSES MAKMUR MEDAN

Juan Cahyadi Jingga

**Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia**

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian pada PT. Aksara Sukses Makmur Medan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dan sampel penelitian ini adalah konsumen PT. Aksara Sukses Makmur Medan berjumlah 77 perusahaan dan teknik sampling yaitu *sampling jenuh*. Metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian. Dan juga secara simultan menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, motivasi dan tingkat kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian. Besarnya koefisien determinasi adalah 70% dan sisanya 30% dijelaskan variabel lain yang tidak dibahas penelitian ini.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Motivasi, Kepercayaan Konsumen, Keputusan Pembelian