

ABSTRAK

Pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepercayaan dan dampaknya pada kepuasan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk : (1) analisis pengaruh kualitas produk terhadap kepercayaan konsumen, (2) menganalisis pengaruh harga terhadap kepercayaan, (3) pengaruh citra merek terhadap kepercayaan konsumen, (4) analisis pengaruh kepercayaan konsumen terhadap kepuasan konsumen, (5) analisis pengaruh kualitas produk, harga dan citra merek terhadap kepercayaan konsumen dan dampaknya pada kepuasan konsumen. Jenis dari penelitian ini adalah penelitian penjelasan dengan pendekatan kuantitatif. Sampel adalah 100 responden yang menggunakan sepeda motor Yamaha Mio. Teknik pengambilan sample adalah *proportionate stratified random sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data adalah analisis jalur dan analisis deskriptif. Analisis data menggunakan analisis statistika dengan bantuan software IBM SPSS 20. Hasil menunjukkan bahwa (1) kualitas produk, harga dan citra merek berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen, (2) kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan.

Katakunci : Kualitas Produk, Harga, Citra Merek, Kepercayaan Konsumen, Kepuasan Konsumen