

## ABSTRAK

Penelitian ini berawal dari ditemukannya permasalahan pada proses keputusan pembelian yang mengakibatkan adanya penurunan penjualan *smartphone* Samsung. Masalah yang terlihat dalam penelitian ini berada pada kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan *people*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan *people* terhadap proses keputusan pembelian *smartphone* Samsung pada pengguna *smartphone* Samsung di Kota Bandung baik secara simultan maupun parsial. Responden pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Bandung Pengguna *smartphone* Samsung dengan sampel 100 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *non probability sampling*. Pengujian instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda, analisis korelasi berganda, uji hipotesis, dan analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, *electronic word of mouth*, dan *people* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap proses keputusan pembelian sebesar 87,6%. Secara parsial, kualitas produk berpengaruh positif signifikan terhadap proses keputusan pembelian yaitu sebesar 46%, *electronic word of mouth* berpengaruh positif signifikan terhadap proses keputusan pembelian yaitu sebesar 24%, dan *people* berpengaruh positif signifikan terhadap proses keputusan pembelian yaitu sebesar 17%.

**Kata Kunci:** Kualitas Produk, *Electronic Word of Mouth*, *People*, Proses Keputusan Pembelian