

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, CITRA MEREK DAN NILAI EMOSIONAL
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DAN DAMPAKNYA PADA
KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA KONSUMEN
TUPPERWARE DI KOTA PONTIANAK)**

Nicodemus¹

Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tanjungpura

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif kausalitas dengan menggambarkan kondisi sebagaimana adanya berdasarkan data yang diperoleh pada saat penelitian pada stockiest Tupperware Jl. Danau Sentarum dan Jl. Sungai jawi kota Pontianak. Dalam penelitian ini, sampel diambil sebanyak 100 responden yang menggunakan produk Tupperware. Teknik analisis data menggunakan analisis Regresi Bertahap (Analisis Jalur/Path Analysis), Analisis jalur tidak hanya menguji pengaruh langsung, tetapi juga menjelaskan tentang ada atau tidaknya pengaruh tidak langsung yang diberikan variabel bebas melalui variabel intervening terhadap variabel terikat.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk (X1) dan citra merek (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y1) produk Tupperware, hal ini berarti H1 dan H2 ditolak. Sedangkan nilai emosional (X3) berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian (Y1) produk Tupperware, hal ini berarti H3 terbukti (diterima).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat diketahui bahwa citra merek (X2) dan nilai emosional (X3) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y2) produk Tupperware, hal ini berarti H5 dan H6 tidak terbukti (ditolak). Sedangkan kualitas produk (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y2), hal ini berarti H4 terbukti (diterima). Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keputusan pembelian (Y1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y2) produk Tupperware, hal ini berarti H7 terbukti (diterima). Penelitian ini menunjukkan bahwa keputusan pembelian tidak memediasi kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan konsumen dari produk Tupperware.

Kata kunci : kualitas produk, citra merek, nilai emosional, keputusan pembelian, kepuasan konsumen.

¹Jl. Ampera, Pontianak, Kalbar, 78114. Email: nicodemuskia@gmail.com