

ABSTRAK

Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, produk teknologi seperti iPhone telah menjadi pilihan yang populer di kalangan konsumen; kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam keputusan pembelian konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah survei yang dibagikan kepada peserta yang merupakan pengguna produk iPhone. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis regresi dan statistik deskriptif untuk mengevaluasi bagaimana variabel yang diteliti berhubungan satu sama lain. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap keputusan pembelian produk Iphone. Jumlah dalam penelitian ini adalah pelanggan pengguna produk Iphone dengan berjumlah 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian. Pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli produk iPhone memungkinkan perusahaan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efisien dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan untuk mengeksplorasi komponen lain yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen untuk produk teknologi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Produk Iphone, Kepuasan Pelanggan, Keputusan Pembelian, Iphone.