

PENGARUH KUALITAS PRODUK, PROMOSI DAN *ELECTRONIC WORD OF MOUTH* TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA ILSPROJECT DAN LITTLE MANGO STORE DENPASAR

Abstrak

Dewasa ini, tingkat persaingan dalam bidang bisnis tidak hanya ditekankan pada aspek harga, tetapi juga menyangkut variabel lain yang berkaitan dengan nilai dalam pengalaman belanja pelanggan. Untuk itu, sebagai pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan memperoleh bukti empiris pengaruh kualitas produk, promosi dan *electronic word of mouth* terhadap kepuasan pembelian pada Ilsproject dan Little Manggo Store Denpasar.

Penelitian ini dilakukan di Ilsproject dan Little Manggo Store Denpasar dengan menggunakan sampel sebanyak 97 orang responden. Teknik pemungutan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dan kuisioner. Teknik yang analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda yang diolah menggunakan *Statistical Package Social Science (SPSS) version 26*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk, promosi dan *electronic word of mouth* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Ilsproject dan Little Manggo Store Denpasar, sedangkan. Hal yang harus ditingkatkan yaitu hubungan baik antar produsen dengan konsumen, lebih memperhatikan hasil kualitas produk, promosi, dan diharapkan agar perusahaan mampu meningkatkan rasa memiliki dari konsumen agar konsumen dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak berpaku pada faktor-faktor dalam penelitian ini yaitu kualitas produk, promosi dan *electronic word of mouth* dalam meneliti, namun dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Electronic Word Of Mouth, Keputusan Pembelian