

ABSTRAK

PENGARUH KETERLIBATAN KONSUMEN DAN KREDIBILITAS SUMBER INFORMASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MEDIASI

(Survey Pada Konsumen Produk Obat Apotek Carmel Medika Tasikmalaya)

Oleh:

HASBY MUZAKI ZAKARIA
NIM: 193402209

Dalam Bimbingan:

Kartawan
R. Lucky Radi Rinandiyana

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kepuasan Konsumen dalam memperkuat pengaruh Keterlibatan Konsumen dan Kredibilitas Sumber Informasi terhadap Keputusan Pembelian Ulang pada Konsumen Produk Obat Apotek Carmel Medika Tasikmalaya. Penelitian ini dirancang sebagai jenis survey dengan melakukan penyebaran angket kepada 160 responden yang merupakan konsumen produk obat Apotek Carmel Medika Tasikmalaya yang telah menjadi pelanggan lebih dari satu tahun, membeli produk obat lebih dari satu kali dalam satu bulan, dan berusia minimal 18 tahun dengan menggunakan teknik purposive sampling. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Structural Equation Modeling* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan konsumen berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, kredibilitas sumber informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, keterlibatan konsumen berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang, kredibilitas sumber informasi berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian ulang dan kepuasan konsumen mampu memperkuat pengaruh keterlibatan konsumen dan kredibilitas sumber informasi terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata Kunci: Keterlibatan Konsumen, Kredibilitas Sumber Informasi, Kepuasan Konsumen, Keputusan Pembelian Ulang.