

ABSTRAK

Muhamad Bahrul Alamsyah (1188020124) : “Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone Iphone* (Studi pada Mahasiswa Manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung 2018-2021)”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial maupun secara simultan dari Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen *Smartphone Iphone* pada Mahasiswa Jurusan Manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan Tahun 2018 – 2021. Adapun teori dari variabel X dan Y adalah sebagai berikut: (X₁, Kotler & Keller, 2012). (X₂, Kotler, 2012). (X₃, Kotler & Amstrong, 2012). (Y, Kotler, 2002).

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling* dengan teknik *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria yang ditetapkan peneliti yaitu Mahasiswa Jurusan Manajemen UIN Sunan Gunung Djati Bandung Angkatan Tahun 2018 – 2021 dan sedang atau pernah menggunakan *Smartphone Iphone*. Untuk menentukan jumlah sampel yang diteliti, menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner online.

Dari hasil pengolahan data didapatkan perolehan hasil persamaan regresi berganda $Y = 1,309 + 0,182X_1 + 0,345X_2 + 0,462X_3$. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Citra Merek berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *smartphone Iphone*, dibuktikan dengan uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $2,062 \geq 1,666$ dengan tingkat signifikansi $0,002 < 0,05$. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *smartphone Iphone*, dibuktikan dengan uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $3,331 \geq 1,666$ dengan tingkat signifikansi $0,001 < 0,05$. Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen *smartphone Iphone*, dibuktikan dengan uji t nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ $7,690 \geq 1,666$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Dan secara simultan Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk berpengaruh secara signifikan terhadap Keputusan Pembelian *smartphone Iphone* dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ $38,890 \geq 2,71$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Besaran persentase pengaruh secara keseluruhan menggunakan uji koefisien determinasi sebesar 57.6% dan sisanya 56,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Dengan demikian, hubungan antar variabel yang ada pada penelitian ini memiliki tingkat hubungan yang sedang.

Kata Kunci : Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen, *Smartphone Iphone*