

PENGARUH CITRA MEREK, HARGA, DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PENGGUNA SMARTPHONE OPPO DI KLATEN

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, harga dan kualitas produk baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen pengguna smartphone Oppo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Responden penelitian adalah konsumen yang menggunakan dan membeli smartphone di salah satu gerai Oppo di wilayah Klaten yaitu di Graha *Phone Center*, Klaten *Phone Center* dan di Mumtaz *Phone Shop*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa citra merek tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan harga dan kualitas produk secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa secara simultan citra merek, harga dan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk merupakan variabel paling dominan mempengaruhi kepuasan konsumen pengguna smartphone Oppo.

Kata kunci: Citra Merek, Harga, Kualitas Produk, Kepuasan Konsumen

***THE EFFECT OF BRAND IMAGE, PRICE, AND PRODUCT
QUALITY ON CONSUMER SATISFACTION OF OPPO
SMARTPHONE USERS IN KLATEN***

Abstract

This study aims to analyze the effect of brand image, price and product quality either partially or simultaneously on consumer satisfaction of Oppo smartphone users. This research was conducted using quantitative methods. The sampling technique used is purposive sampling with a total sample of 100 respondents. Research respondents are consumers who use and buy smartphones at one of the Oppo outlets in the Klaten area, namely at Graha Phone Center, Klaten Phone Center and at Mumtaz Phone Shop. The results showed that brand image had no significant effect on consumer satisfaction. While the price and product quality partially positive and significant effect on consumer satisfaction. The results also show that simultaneously brand image, price and product quality have a positive and significant effect on consumer satisfaction. The results of this study indicate that product quality is the most dominant variable affecting consumer satisfaction for Oppo smartphone users.

Keywords: *Brand Image, Price, Product Quality, Consumer Satisfaction*