

ABSTRAK

Pemakaian smartphone tidak hanya sekedar gengsi tetapi lebih karena ada kepuasan tersendiri terhadap produk tersebut apabila menggunakannya. Kepuasan konsumen dalam menggunakan produk iPhone diduga dipengaruhi oleh adanya citra merek, harga, dan kualitas produk. Untuk itu dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen produk *smartphone* yang diluncurkan oleh perusahaan Apple Inc yaitu, iPhone di Semarang. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 100 orang dengan teknik sampling adalah *purposive sampling*. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan uji regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hasil bahwa seluruh variabel dalam penelitian yang meliputi Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen pada Pengguna iPhone Kota Semarang, maka secara statistik dinyatakan bahwa semua hipotesis penelitian diterima.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas diharapkan bahwa hasil penelitian memberikan rekomendasi kepada iPhone agar citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iPhone yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,212 dan t tabel sebesar 1,985 dengan nilai positif signifikansi sebesar 0,029 ($<0,05$), harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen iPhone yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,515 dan t tabel sebesar 1,985 dengan nilai positif signifikansi sebesar 0,014 ($<0,05$), kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pada pengguna iPhone yang menunjukkan nilai t hitung sebesar 2,145 dan t tabel sebesar 1,985 dengan nilai positif signifikansi sebesar 0,034 ($<0,05$).

Kata Kunci : *Citra Produk, Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen*