

ABSTRACT

In the era of globalization all fields in human life are always developing, one of the most rapid developments is in the field of technology, this development creates a tool to help humans to communicate with one another without space and time limitations, this tool is a smartphone. Smartphones themselves are also experiencing changes starting from form, features, capabilities, to functionality. One of the biggest smartphone manufacturers in the world is Samsung. This brand has a great reputation among the public because it often creates quality, affordable and varied products. The purpose of this research was to analyze product quality, price and brand image on customer satisfaction on Samsung Galaxy A series products. The research approach was carried out using quantitative methods and the data was collected through questionnaires distributed to 100 respondents who have Samsung Galaxy A series products. Data collection was carried out using Google Forms with purposive sampling. The analysis carried out in this study uses the SmartPLS version 4.0 application and the three-box method. The results showed that product quality had a positive and significant influence on customer satisfaction, price had a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand image had a positive and significant effect on customer satisfaction.

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

ABSTRAK

Di era globalisasi seluruh bidang yang ada di dalam kehidupan manusia selalu berkembang, salah satu perkembangan paling pesat adalah di bidang teknologi, perkembangan ini menciptakan sebuah alat dalam membantu manusia untuk berkomunikasi antara satu dengan yang lain tanpa Batasan ruang dan waktu, alat ini adalah *smartphone*. *Smartphone* sendiri juga mengalami perubahan mulai dari bentuk, fitur, kemampuan, hingga fungsionalitas. Salah satu produsen *smartphone* terbesar di dunia adalah Samsung. Merek ini memiliki reputasi yang besar di kalangan masyarakat karena sering menciptakan produk yang berkualitas, terjangkau, dan bervariasi. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas produk, harga, dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada produk Samsung Galaxy seri A. Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif serta datanya diambil melalui kuisioner yang disebar kepada 100 responden yang memiliki produk Samsung Galaxy seri A. Pengumpulan data dilakukan menggunakan Google Form dengan purposive sampling. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan Aplikasi SmartPLS versi 4.0 dan metode *three-box*. Hasil penelitian yang didapatkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan citra merek memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Produk, Harga, Citra Merek