

ABSTRAK

Industri *smartphone* global mengalami perkembangan yang sangat pesat, yang membuat terciptanya persaingan yang semakin ketat dan kompetitif. Perkembangan ini tidak hanya terjadi di negara-negara maju saja, tetapi juga di Indonesia yang kini tumbuh sebagai salah satu pasar yang memiliki tingkat pengguna teknologi yang cukup tinggi. *Smartphone* yang sedang banyak diminati adalah iPhone, namun iPhone 16 mengalami hambatan untuk diperjual belikan di Indonesia karena sertifikasi TKDN (Tingkat Komponen Dalam Negeri) Apple sudah habis di Indonesia. Hal ini mengakibatkan kelangkaan produk iPhone, yang menyebabkan *authorized reseller* mengalami penurunan penjualan, salah satunya pada Zisrtore Apple yang mengalami kelangkaan stok iPhone dan penurunan penjualan. Data penjualan pada Zistore Apple beberapa bulan menunjukkan penurunan yang cukup besar, mengindikasikan adanya ketidakpuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada Zistore Apple Bandung. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dan verifikatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Smartphone* Apple iPhone pada Zistore Apple di Kota Bandung. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis linier berganda pada taraf signifikansi sebesar 5%. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial kualitas produk berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra merek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan kualitas produk dan citra merek secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Citra Merek, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The global smartphone industry is experiencing rapid growth, leading to increasingly fierce and competitive competition. This growth is not only occurring in developed countries but also in Indonesia, which is now emerging as one of the markets with a relatively high level of technology users. The iPhone is currently the most sought-after smartphone, but the iPhone 16 faces obstacles in being sold in Indonesia due to Apple's TKDN (Domestic Component Level) certification having expired in the country. This has led to a shortage of iPhone products, causing authorized resellers to experience a decline in sales, including Zisrtore Apple, which has faced iPhone stock shortages and reduced sales. Sales data from Zistore Apple over the past few months shows a significant decline, indicating customer dissatisfaction. This study aims to identify, describe, and analyze the influence of product quality and brand image on customer satisfaction at Zistore Apple in Bandung. This study employs descriptive and confirmatory analysis methods. The population in this study consists of Apple iPhone smartphone consumers at Zistore Apple in Bandung City. The sample size in this study is 95 respondents. The analysis method used in this study is multiple linear regression at a significance level of 5%. Based on the partial results of the study, product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and brand image has a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, product quality and brand image together influence customer satisfaction.

Keywords: Product Quality, Brand Image, Customer Satisfaction