

ABSTRAKSI

Alvi Dwi Cahyanto, Nomor Mahasiswa 152110046 , Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian: “Analisis Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apple Iphone (Studi Pada Pelanggan Smartphone Iphone di Gerai Ibox Hartono Mall Yogyakarta) ” 2018. Dosen pembimbing Sigit Haryono dan **Adi Soeprapto**.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan pada pelanggan Apple phone di iBox Hartono Mall Yogyakarta dan mengetahui pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan secara parsial pada pelanggan Apple phone di iBox Hartono mall Yogyakarta

Tipe Penelitian ini *explanatory research*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner yang diberikan kepada Pelanggan Smartphone Iphone di Gerai Ibox Hartono Mall di Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan metode *systematic random sampling* dengan jeda waktu .Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan Smartphone Iphone di Gerai Ibox Hartono Mall di Yogyakarta.. Ukuran sampel sebesar 30 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Statistik Deskriptif dan Analisis Statistik Inferensial.

Hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh signifikan Citra Merek dan Kualitas Produk secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Apple Iphone pada Pelanggan Smartphone Iphone di Gerai Ibox Hartono Mall di Yogyakarta dan secara parsial ada pengaruh Citra Merek dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Apple Iphone pada Pelanggan Smartphone Iphone di Gerai Ibox Hartono Mall Di Yogyakarta

Saran yang dapat diberikan adalah pertama Perusahaan harus memperhatikan Citra Merek. Hal ini karena terbukti Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Apple Iphone . Dalam hal ini perusahaan perlu mempertahankan Iphone adalah merek smartphone yang diproduksi oleh Apple yang merupakan perusahaan yang terkenal memproduksi barang bermutu tinggi, Iphone adalah merek smartphone yang diproduksi Apple yang terkenal dengan teknologinya yang canggih, serta meningkatkan Iphone merupakan smartphone dengan jaminan kualitas. Kedua perusahaan harus memperhatikan Kualitas Produk . Hal ini karena terbukti Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Apple Iphone. Dalam hal ini perusahaan perlu mempertahankan Iphone merupakan smartphone dengan respon cepat dalam menjalankan aplikasi, Iphone merupakan smartphone dengan fitur yang menarik, Iphone memiliki kesesuaian spesifikasi sesuai untuk sebuah smartphone, serta meningkatkan Iphone merupakan smartphone yang mudah diperbaiki.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Produk, Kepuasan Pelanggan