



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, mengarang, atau menyalin seluruh atau sebagian isi tanpa izin penerbit, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan penyusunan karya ilmiah.

a. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan penyusunan karya ilmiah. b. Pengutipan tidak mengikat penerbit. c. Dilarang mengutip dan menyalin sebagian atau seluruh isi untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang merugikan penerbit.

2. Dilarang menggunakan dan menyalin sebagian atau seluruh isi untuk tujuan komersial atau untuk tujuan lain yang merugikan penerbit.

## ABSTRAK

### **PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN LAYANAN PURNA JUAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SMARTPHONE MEREK OPPO DI KECAMATAN RENGAT KABUPATEN INDRAGIRI HULU**

OLEH :

**WILLY NOVITA NINGSIH**  
**NIM. 11471202240**

*Penelitian ini dilakukan pada pengguna produk Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Layanan Purna Jual terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna produk Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Sedangkan untuk pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling, yaitu pengguna smartphone merek oppo yang ditemui oleh penulis dan memenuhi kriteria sebagai pengguna produk Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu tahun 2018. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden, Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode regresi linear berganda. Berdasarkan hasil uji secara simultan diketahui variabel Harga, Kualitas Produk dan Layanan purna jual secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna produk Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Kemudian uji secara parsial, diketahui bahwa variabel Harga, Kualitas Produk, dan Layanan Purna Jual masing-masing mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna produk Smartphone merek Oppo di Kecamatan Rengat Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Harga, Kualitas Produk dan Layanan purna jual memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 70% sedangkan sisanya sebesar 30% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.*

**Kata Kunci : Harga, Kualitas Produk, dan Layanan Purna Jual**