

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan *Oppo* pada *Mobile Phone Shop* Marina di Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian yaitu pelanggan *Mobile Phone Shop* Marina di Surabaya yang melakukan pembelian produk *Oppo* lebih dari satu kali. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu variabel kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa kualitas produk dan kepercayaan untuk produk *Oppo* pada *Mobile Phone Shop* Marina yang baik akan meningkatkan nilai kepuasan pelanggan. Namun jika kualitas pelayanan pada *Mobile Phone Shop* Marina tidak baik dan akan berdampak dengan menurunnya kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This research aims to know the influence of product quality, service quality and trust to the customers satisfaction of Oppo at Marina Mobile Phone Shop in Surabaya. The population that used in this research is the customers of Marina Mobile Phone Shop in Surabaya who purchase Oppo products more than once. The sampling technique using purposive sampling with the number of the samples obtained of 100 respondents. The data analysis technique that used in this research is multiple linear regression method.

The results showed that product quality variables have a significant influence on the customer satisfaction. In addition, trust variables also have a significant influence on the customer satisfaction. While the service quality variable has no significant influence on the customer satisfaction. This proves that product quality and trust for Oppo products in Marina Mobile Phone Shop will improves the customer satisfaction value. But if the quality of the service on the Mobile Phone Shop Marina is not good and will have an impact with decreasing customers satisfaction.

**Keywords:** Product quality, service quality, trust, and customers satisfaction.

