

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan ponsel Asus di Plasa Marina Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen pengguna ponsel Asus dan konsumen yang membeli ponsel Asus di Plasa Marina Surabaya. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* yaitu dengan memberikan batasan-batasan tentang responden yang memenuhi kriteria sebagai responden penelitian. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien determinasi berganda sebesar 43,3% dan sisanya dipengaruhi variabel lain diluar model penelitian. Hal ini membuktikan bahwa dengan adanya kualitas produk, harga, dan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan koefisien determinasi parsial variabel kualitas pelayanan menjadi variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Ponsel Asus di Plasa Marina Surabaya.

**Kata Kunci :** Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*This research is aimed to find out the influence of product quality, price, and service quality to the customer satisfaction of ASUS mobile phone at Plaza Marina Surabaya. The population are all consumers of ASUS mobile phone who use and purchase ASUS at Plaza Marina Surabaya. The sample collection technique has been done by using purposive sampling and giving boundaries about the respondents who have met the criteria as the research respondents. 100 respondents have been selected as samples. Data analysis techniques has been done by using multiple linear regressions method.*

*The result of the research shows that product quality, price, and service quality have significant and positive influence to the customer satisfaction of ASUS mobile phone at Plaza Marina Surabaya is 43.3% and the remaining is influenced by other variables which are not included in the research model. This proves that the presence of product quality, price, and good service quality will result the enhancement of customer satisfaction.*

*Based on the result of partial determination coefficient, service quality is the variable which gives dominant influence to the customer satisfaction of ASUS Mobile phone at Plaza Marina Surabaya.*

*Keywords: Product quality, price, service quality, and customer satisfaction.*

