

**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HANDPHONE OPPO DI KECAMATAN ABAB
KABUPATEN PENUKAL ABAB LEMATANG ILIR (PALI)**



SKRIPSI

Dio Fadilah

212019330

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2023

**PENGARUH CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN HANDPHONE OPPO DI KECAMATAN ABAB
KABUPATEN PALI**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis (S.M)**



Dio Fadilah

212019330

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2023

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dio Fadilah

Nim : 212019330

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo Di Kecamatan Abab Kabupaten PALI

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023



Dio Fadilah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRPSI

Judul : Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan
Handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI

Nama : Dio Fadilah
NIM : 212019330
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan

Pada tanggal.....

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.S.i
NIDN : 0216057001



Amidi, H. S.E, M.S.i
NIDN : 0229056502

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



DR. Zahela Trihandayani, S.E, M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik “

(Bambang Pamungkas)

“Bukan berasal dari keluarga yang memiliki gelar sarjana, tapi memiliki orang tua yang berusaha membuat anaknya menjadi sarjana”

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua ku Andilala dan Sulaidah yang telah memberikan segalanya untuk mendukungku.
2. Untuk adik-adiku Arasi M akbar dan Ayu Sripatu Ningsih
3. Keluarga besarku yang telah memberikan dukungan, nasehat, semangat serta do'anya.
4. Dosenku serta alamamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Seluruh teman, dan rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.

PRAKATA

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan atas segala limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya. Sehingga penulisan skripsi ini dengan judul **Pengaruh Citra Merek, dan Harga Terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo Di Kecamatan Abab Kabupaten PALI** ini dapat penulis selesaikan sebagaimana waktu yang telah dijadwalkan.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta seluruh keluarga dan para sahabatnya yang telah selalu senantiasa membantu perjuangan beliau dalam menegakan Dinullah di muka bumi ini.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tuaku yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, dan memberikan dorongan serta semangat kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E.,M.Si dan Bpk Amidi.H. S.E.,M.S.i yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

- a. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
- b. Bapak Yudha Mahrom Darmasaputra, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- c. Ibu Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd.,M.Si selaku Ketua Program dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- d. Ibu Nadia Afrilliana, S.E.,M.Si selaku Pembimbing Akademik
- e. Staf dan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
- f. Seluruh Responden masyarakat Kecamatan Abab Pengguna Handphone Oppo.
- g. Ibuku Sulaidah yang banyak berperan dalam hidupku serta selalu memberikan semangat, do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
- h. Keluargaku yang ikut serta membantu dan memberikan do'a.
- i. teman-teman dan rekan-rekan seperjuangan satu pembimbing.
- j. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata keempurnaan, maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Halaman Motto Dan Persembahan.....	v
Halaman Prakarta.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7

BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	8
------------------------	---

B. Penelitian Sebelumnya	13
C. Kerangka Pemikiran.....	21
D. Hipotesis.....	21

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Operasionalisasi Variabel.....	25
D. Populasi dan Sampel.....	25
E. Data Yang Diperlukan.....	27
F. Metode Pengumpulan Data	28
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis	29

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	60

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Data Penjualan Smarphone Berbagai Merek Di Indonesia.....	3
Tabel I.2	Prariset Penjualan Handphone Oppo di Kec. Abab.....	5
Tabel I.3	Prariset Alasan Konsumen Membeli Hanphone Oppo.....	5
Tabel II.I	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Sebelumnya.....	19
Tabel II.2	Kerangka Pemikiran.....	21
Tabel III.1	Operasional Variabel.....	25
Tabel IV.1	Kateristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
Tabel IV.2	Kateristik Responden Berdasarkan Pekerjaann.....	40
Tabel IV.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	41
Tabel IV.4	Hasil Uji Validitas Variabel Citra Merek.....	42
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	43
Tabel IV.6	Hasil Uji Relibilitas.....	44
Tabel IV.7	Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .(Y).....	44
Tabel IV.8	Distribusi Jawaban Responden Variabel Citra Merek (X1).....	48
Tabel IV.9	Distribusi Jawaban Responden Variabel Harga (X2).....	51
Tabel IV.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
Tabel IV.11	Uji F.....	57
Tabel IV.12	Uji t.....	58
Tabel IV.13	Analisis Koefisien Determinasi.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian (Y)
- Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Promosi (X2)
- Lampiran 6 Uji Validitas Dan Uji Relibilitas Keputusan Pembelian (Y)
- Lampiran 7 Uji Validitas Dan Uji Relibilitas Kualitas Produk (X1)
- Lampiran 8 Uji Validitas Dan Uji Relibilitas Promosi (X2)
- Lampiran 9 Regresi Linier Berganda
- Lampiran 10 Rtabel
- Lampiran 11 Ftabel
- Lampiran 12 ttabel
- Lampiran 13 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 14 Bukti Pelunasan BPP
- Lampiran 15 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 16 Sertifikat Komputer
- Lampiran 17 Sertifikat SPSS
- Lampiran 18 Sertifikat Hafalan Ayat-ayat Pendek
- Lampiran 19 Plagiat Cheker
- Lampiran 20 Biodata Penulips

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala berkat dan Rahmat Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Pengaruh Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo Di Kecamatan Abab Kabupaten PALI dapat diselesaikan dengan tepat waktu.

Dalam menyelesaikan Tugas akhir ini tentu banyak didapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih terutama kepada orang tua, shabat, saudara dan teman saya yang telah memberikan doa, motivasi, kasih sayang yang tiada henti kepada saya.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
2. Dr. Zaleha Trihandayani, SE, M.Si selaku ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Dosen Pembimbing skripsi Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si, dan Amidi H, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi
4. Responden yang telah membantu dalam mengisi koesioner
5. Dosen/staf Pengajar, staf akademik dan tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis.

Disadari bahwa apa yang telah penulis sampaikan dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Dengan demikian Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Palembang, Desember 2022

Dio Fadilah

ABSTRAK

Dio Fadilah/212019330/ Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo Di Kecamatan Abab Kabupaten PALI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI. Populasi penelitian ini adalah pengguna handphone Oppo di Kecamatan Abab. Sampel dalam penelitian ini 100 responden. Jenis penelitian ini yaitu asosiatif, data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data dengan menggunakan tehnik kesioner. Tehnik analisis data adalah Regresi Linier Berganda uji F, uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil Regresi Linier Berganda Citra Merek dan Harga mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo. Hasil analisis uji F menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan Citra Merek dan Harga terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI. Hasil uji t secara parsial menunjukkan bahwa Citra Merek dan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI. Analisis Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa 56,9% variable Citra Merek dan Harga mempengaruhi kepuasan pelanggan handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI, sedangkan sisanya 53,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Citra Merek, Harga dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Dio Fadilah/212019330/ Pengaruh Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo Di Kecamatan Abab Kabupaten PALI

This study aims to determine whether there is an influence of Brand Image and Price on customer satisfaction of Oppo mobile phones in Abab District, PALI Regency. The population of this research is Oppo mobile phone users in Abab District. The sample in this research is 100 respondents. This type of research is associative, the data used is primary data. Methods of data collection using questionnaire techniques. Data analysis technique is Multiple Linear Regression F test, t test and Coefficient of Determination. Multiple Linear Regression Results Brand Image and Price have a positive influence on customer satisfaction for Oppo cellphones. The results of the F test analysis show that simultaneously there is a significant influence of brand image and price on customer satisfaction of Oppo mobile phones in Abab District, PALI Regency. Partial t-test results show that brand image and price have a significant effect on customer satisfaction for Oppo cellphones in Abab District, PALI Regency. Analysis of the Coefficient of Determination shows that 56.9% of the Brand Image and Price variables affect customer satisfaction for Oppo mobile phones in Abab District, PALI Regency, while the remaining 53.1% is influenced by other variables not included in this study.

Keywords: Brand Image, Price and Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemasaran adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk mempromosikan suatu produk atau layanan yang mereka punya. Peranan pemasaran sekarang ini tak hanya menyampaikan produk atau jasa hingga ke tangan konsumen, tetapi juga bagaimana produk atau jasa tersebut dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara berkelanjutan. Strategi dalam pemasaran dapat mencakup pengiklanan, penjualan, dan pengiriman produk ke konsumen atau perusahaan lain.

Salah satu kajian dalam pemasaran adalah perilaku konsumen. Perilaku konsumen adalah proses yang dilalui oleh seseorang/organisasi dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan membuang produk atau jasa setelah dikonsumsi untuk memenuhi kebutuhannya. Namun ada pula yang mengartikan Perilaku Konsumen sebagai hal-hal yang mendasari untuk membuat keputusan pembelian misal untuk barang berharga jual relative terjangkau maka proses pengambilan keputusan dilakukan dengan mudah dan berujung kepada kepuasan pelanggan itu sendiri.

Dimasa sekarang ini perkembangan teknologi semakin cepat, era komputerisasi sudah diterapkan dalam segala bidang. Tidak heran bila masyarakat telah lama meninggalkan cara-cara tradisional dan beralih pada kemajuan teknologi yang efektif dan efisien. Salah satu kemajuan teknologi

ini juga terjadi pada bidang komunikasi. Penggunaan handphone yang semakin marak pada masyarakat sekarang ini menunjukkan bahwa handphone bukan lagi sebuah barang yang dipandang sebagai barang mewah bagi sebagian besar masyarakat. Hal ini menimbulkan persaingan bisnis yang ketat pada perusahaan yang memberikan pelayanan jasa komunikasi. Begitu banyak merek handphone yang dikeluarkan perusahaan pembuat handphone pada masyarakat saat ini. Apabila dilihat dari pihak konsumen, maka konsumen memiliki banyak pilihan dari berbagai macam produk yang memiliki keutamaan sehingga kepuasan mereka terpenuhi.

Kepuasan Pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Menurut Tjiptono & Diana (2015:16) Kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang atau jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataan . harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan dimana tingkat kepuasan pelanggan. (Kasmir, 2017 : 236).

Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Menurut Indrasari (2019:87-88) dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama dan harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: Kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

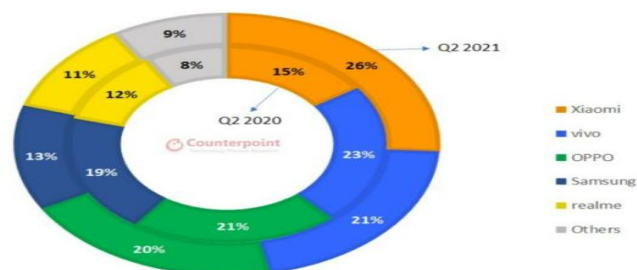
Merk Citra Merek menurut Kotler dalam Fandy Tjiptono (2015:113), merek adalah tanda yang berupa gambar, nama, huruf-huruf, angka-angka, susunan warna, atau kombinasi dari unsur-unsur tersebut yang memiliki daya pembeda dan digunakan dalam kegiatan perdagangan barang atau jasa. Definisi tersebut dapat diambil kesimpulan sederhana bahwa merek merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian produk maupun menggunakan jasa.

Menurut Kotler dan Armstrong dalam (Setiyaningrum et al., 2015:128), mengatakan harga merupakan total semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan (benefit) atas kepemilikan atau pemakaian suatu produk atau jasa

Jika berbicara mengenai sarana telekomunikasi yang disebut dengan handphone maka ingatan kita tidak akan lepas dari merek handphone yang beredar, pada saat ini berbagai merek handphone yang di kenal masyarakat yang yaitu Apple, Samsung, Oppo, Realme, Infinix, Vivo, Tecno, dan Others.

Tabel 1.1

Indonesia Smartphone Shipments Share by Brand, Q2 2021 vs Q2 2020



Source: Counterpoint Research Monthly Indonesia Channel Share Tracker, June 2021

Sumber: <https://www.google.com/url?sa=i&url=>

Pada kuartal 2020 handphone Oppo menduduki 21% penjualan namun pada kuartal 2021 handphone mengalami penurunan daya penjualan menjadi 20% dan masih berada di bawah Xiaomi dan Vivo. Dari diagram diatas bisa di amati smart phone Oppo berada posisi ketiga yang berarti ada kepuasan konsumen terhadap smart phone Oppo di pasaran, smart phone Oppo berada di bawah Xiaomi dan Vivo. Oppo terus konsisten bisa menguasai pasar smart phone kedepan namun untuk saat ini smart phone Oppo berada di urutan ketiga.

Salah satu smartphone yang sedang tren dan sangat disukai oleh masyarakat adalah bermerek Oppo, konsumen cukup banyak walaupun pesaing yang menjual produk smartphone sangat banyak. Dapat di simpulkan dari penjelasan di atas penelitian ini ingin mengetahui apakah Citra Merek dan Harga itu mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berdampak kepada penurunan daya jual handphone Oppo di pasaran khususnya di Kecamatan Abab Kabupaten PALI.

Data penjualan Smartphone Oppo di Kecamatan Abab cukup banyak walaupun pesaing yang menjual produk smartphone sangat banyak. Data penjualan Smartphone Oppo di Kecamatan Abab dari bulan Januari sampai Oktober 2022. Data ini di ambil dari beberapa toko atau conter handphone yang menjual berbagai prodak Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI.

Tabel 1.2**Data Penjualan Smartphone Oppo Di Kecamatan Abab bulan Januari - Oktober 2022**

BULAN	PENJUALAN/UNIT
Januari	510
Febuari	625
Maret	435
April	570
Mey	525
Juni	475
Juli	620
Agustus	550
September	520
Oktober	425

Sumber: Data diolah peneliti (2022)

Tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa penjualan Smartphone mengalami turun naik karena adanya merek lain dari produk sejenis yang dijual dan dimanati pembeli ataupun konsumen.

Tabel I.3**Hasil Prariset Alasan konsumen lebih memilih membeli smartphone Oppo di Kecamatan Abab**

No	Survey	Setuju	Tidak Setuju	Jumlah
1.	<i>Kualitas produk</i> Oppo sangat bagus.	13	17	30
2.	<i>Kualitas pelayanan</i> sales Oppo sesuai harapan konsumen.	12	18	30
3.	<i>Emosional</i> pelanggan merasa puas setelah membeli produk Oppo.	14	16	30
4.	<i>Harga</i> , produk Oppo lebih murah dari produk sejenis.	11	19	30
5.	<i>Biaya</i> lebih hemat jika membeli produk Oppo.	12	18	30

Sumber: di olah oleh peneliti by google from (2022)

Berdasarkan tabel diatas tampak adanya alasan konsumen mengenai smartphone Oppo cukup bervariasi. Berikut Indikator yang didapatkan sebagai berikut:

Ada 17 orang tidak setuju terhadap kualitas produk Oppo, dan ada 18 orang merasa kurang puas terhadap kualitas pelayanan sales Oppo, dan ada 16 orang merasa tidak puas setelah membeli produk Oppo, selanjutnya ada 19 orang merasa produk Oppo tidak lebih murah dari produk sejenis, dan ada 18 orang merasa biaya yang dikeluarkan tidak lebih sedikit jika membeli produk Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **"Pengaruh Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Handphone Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada diatas dalam penelitian ini meliputi variable, citra merek, dan harga. Masalah yang dapat dirumuskan dari identifikasi masalah diatas adalah.

1. Adakah pengaruh citra merek dan harga terhadap kepuasan pelanggan smartphone oppo di Kecamatan Abab?
2. Adakah pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan smartphone Oppo di Kecamatan Abab?

3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan smartphone Oppo di Kecamatan Abab?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang ada yaitu analisis citra merek dan harga,. Berikut tujuan penelitian.

1. Untuk mengetahui pengaruh citra merek dan harga pada kepuasan pelanggan pembelian smartphone Oppo di Kecamatan Abab.
2. Untuk mengetahui pengaruh citra merek, kepuasan pelanggan terhadap pembelian smartphone Oppo di Kecamatan Abab
3. Untuk mengetahui pengaruh harga, kepuasan pelanggan terhadap pembelian smartphone oppo di Kecamatan Abab.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini penulis dapat menambah pengetahuan dan wawasannya dibidang pemasaran khususnya dibidang smart phone khususnya di penjualan smart Oppo di Kecamatan Abab Kabupaten PALI.

2. Bagi Almamater

Dapat dijadikan sebagai masukan dan dapat digunakan untuk bahan penelitian lanjutan khususnya dalam ilmu pemasaran yang penelitiannya sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyono, E. (2018). JBMA – Vol. V, No. 1, Maret 2018. *Akademi Manajemen Administrasi YPK Yogyakarta*.
- Dewi, P. S. (2018). Membangun Loyalitas Pelanggan.
doi.org/10.24843/Matrik:Jmbk.2018.v12.i02.p01.
- Fadillah, W. A. (2021). Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan. *Pengaruh Citra Merek, Pengalaman Merek,*.
- Ferdinalnd. (2006). Fakultas Ekonomi Universitas Bojonegoro. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan*.
- Ghozali. (2019). Jurnal Teknologi Dan Terapan Bisnis (JTTB). *Faktor – Faktor Yang Mempengarhi Usaha Kecil*
- Hasan, I. (2021).
International Journal of Natural Sciences.
- Husein. (2019). Wahana Inovasi. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap*.
- I. M. (2019). Repostory Stie. *STIE*, 88.
- Kasmir. (2017). Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Aksara Medan. *Repositori*, 236.
- Kotler, & Amstrong. (2017). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap perilaku konsumen Pembelian Makanan Balita Di Supermarket Di Surabaya. *STIE Perbanas Surabaya*, 128.
- Kotler, & F. T. (2020). VOL. 1, NO. 1., *JurnalL IimiahMahasiswa Manajemen Unsurya*, 113.

- Indasari. (2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIE) Jakarta.*, 87-88.
- Kotler. (2013). Jurnal Manajemen. *Pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan kepercayaan konsumen terhadap keputusan pembelian indihome di witel telkom depok*, 349.
- Kotler. (2016). (Studi Kasus Pada Mahasiswa STEI Angkatan 2018 Jurusan Manajemen. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 271.
- Kotler. (2017). STIE Jakarta. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce Shopee Pada Jasa Pengiriman Barang Sicepat Halu Di Jakarta*, 308.
- Kotler, & Amstrong. (2016). Perbanas Surabaya. *Pengaruh Kepedulian Merek, Kenyamanan, Ketergantungan, Harga, Fitur, Sosial dan Kebutuhan Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Vivo Pada Generasi-Y di Maluku Tenggara*, 324.
- Kotler, & Keller. (2016). Jurnal Manajemen dan Star up Bisnis. *Pengaruh Media Sosial Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Cherie Melalui Minat Beli*.
- Panjaitan. (2016). Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom. *Pengaruh Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*, 271.
- Riyanto, A. (2018). Kepuasan Pelanggan. *e-Journal Bina Sarana Informatika*.
- Rohaeni. (2016). Jurnal Sains Manajemen. *Analisis Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Wuling di PT Arista Group Bandung*.
- Siregar, M. K. (2020). Volume I, Nomor II, Tahun 2020. *Jurnal Ekonomi Bisnis Manajemen Prima*.
- Sugiyono. (n.d.). *Pengaruh Sikap Kewirausahaan, Pendidikan Kewirausahaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Berwirausaha*.
- Slamet, 2002 *Pengaruh Sikap Kewirausahaan, Pendidikan Kewirausahaan Dan Efikasi Diri Terhadap Kesiapan Berwirausaha (Survei Pada*

*Mahasiswa Di Lingkungan Fakultas Keguruan Dan Ilmu
Pendidikan Angkatan 2018 Universitas Siliwangi)*

Sudjalnal. (2005). Jurnal UNNES. *Keefektifan Collaborative Learning Berbasis Quiz Edutainment Terhadap Ketuntasan Hasil Belajar.*

Sukestiyarno. (2010). Jurnal UNNES. *Kemampuan Komunikasi Matematis Pada Pembelajaran Matematika Dengan Strategi REACT Berbasis Etnomatematika.*

Tjiptono, & Diana. (2021). Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi. *Korespondensi*, 16.

Wibowo, D. A. (2018). Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. *Pengaruh Merek, Persepsi Harga, Kualitas Produk Dan Promosi.*

Yulianti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Drema Jurnal Manajemen*, 271.