

Abstrak

Persaingan alat komunikasi semakin ketat termasuk Smartphone, karena smartphone sudah menjadi kebutuhan sehari-hari. Smartphone iPhone termasuk penjualan tertinggi pada tahun 2020. Selain itu penelitian ini terdapat fenomena harga iPhone bagi masyarakat Indonesia dianggap terlalu mahal. Namun kualitas produk yang diberikan dengan baik, diikuti dengan cara Apple mempromosikan iPhone dengan membentuk citra merek secara eksklusif dan menjadikan harga yang mahal terkesan masih terjangkau dengan melihat loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan teknik analisis SEM PLS dan teknik pengambilan sampel non probability sampling dengan menggunakan rumus Bernoulli untuk menentukan jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini sebagai sampel, setelah dilakukan perhitungan sampel dengan rumus Bernoulli, terdapat 100 responden.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bahwa penilaian responden yang merupakan 100 orang sebagai pelanggan yang menggunakan *smartphone* iPhone, terhadap variabel-variabel yang diteliti, tanggapan responden terhadap variabel independen yaitu mengenai persepsi citra merek, kualitas produk, promosi berada pada kategori baik dan harga termasuk kategori cukup baik, dengan selanjutnya tanggapan responden terhadap variabel intervening kepuasan pelanggan berada pada kategori baik dan pada variabel dependen loyalitas pelanggan berada pada kategori baik.

Kesimpulan penelitian ini berdasarkan hasil pengujian hipotesis yaitu Citra Merek tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Citra merek, Kualitas Produk, Harga, Promosi, loyalitas pelanggan.