

ABSTRAK

Persaingan bisnis dalam dunia teknologi digital sangat ketat, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi dalam dunia bisnis digital contohnya kepuasan konsumen yang menjadi sangat penting mempengaruhi di dalam keberlangsungan bisnis teknologi digital, terutama pada sektor elektronik, pada perusahaan Apple Inc, Oppo Electronics Crop, Samsung Electronics Co., Ltd, Vivo dan Xiaomi Corporation, menjadi salah satu tantangan terbesar bagi perusahaan tersebut yang menyediakan smartphone, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk, desain dan fitur terhadap kepuasan konsumen smartphone pada Gen Z kalangan mahasiswa di kabupaten jember. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel accidental sampling sebanyak 100 responden, data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknis analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara independen dan dependen, hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas produk tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, variabel desain dan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, temuan ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi perusahaan Apple Inc, Oppo Electronics Crop, Samsung Electronics Co., Ltd, Vivo dan Xiaomi Corporation dalam menemukan strategi pemasaran yang lebih efektif dan efisien bagi perusahaan.

Kata kunci : Kualitas Produk, Desain, kepuasan konsumen dan pemasaran

ABSTRACT

Business competition in the world of digital technology is very tight, there are factors that influence the world of digital business, for example, consumer satisfaction which is very important in influencing the sustainability of digital technology business, especially in the electronics sector, in the companies Apple Inc, Oppo Electronics Crop, Samsung Electronics Co., Ltd, Vivo and Xiomi Corporation, is one of the biggest challenges for these companies that provide smartphones, This study aims to determine the quality of products, design and features on consumer satisfaction of smartphones in Gen Z among students in Jember Regency. The research method used in this study uses a quantitative method with an accidental sampling technique of 100 respondents, the data collected will be analyzed using multiple linear regression analysis techniques to determine the relationship between independent and dependent, the results of the study show that product quality variables do not have a positive and insignificant effect on consumer satisfaction, design and feature variables have a positive and significant effect on consumer satisfaction, these findings are expected to provide insight for Apple Inc, Oppo Electronics Crop, Samsung Electronics Co., Ltd, Vivo and Xiomi Corporation in finding more effective and efficient marketing strategies for the company.

Keywords: Product Quality, Design, Consumer Satisfaction and Marketing

