

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap minat mereferensikan. Obyek penelitian ini adalah mahasiswa-mahasiswa S1 Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro. Dalam penelitian melihat adanya fenomena penggunaan handphone di era modern sekarang yang berbasis Android. Yang mana juga terjadi di kalangan mahasiswa saat ini dan sudah menjadi suatu kebutuhan. Oleh karenanya tujuan penelitian ini yaitu untuk meningkatkan minat mereferensikan terhadap handphone Android dengan memperhatikan kepuasan pelanggan terlebih dahulu. Adapun variabel yang diteliti meliputi kualitas produk, citra produk, kepuasan pelanggan yang berdampak pada minat mereferensikan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan penelitian langsung ke lapangan dengan menyebarkan kuesioner dan dianalisis secara berjenjang. Dengan pemberian skor skala likert.

Pengaruh kualitas produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, citra produk memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap minat mereferensikan.

Kata Kunci : *kualitas produk, citra produk, kepuasan pelanggan, minat mereferensikan*