

## ABSTRAK

Perkembangan dunia modern dan globalisasi membuat kebutuhan akan komunikasi digital menjadi sangat penting bagi semua masyarakat. Pesatnya pertumbuhan industri *smartphone* membuat produsen *smartphone* bersaing untuk menciptakan produk kelas atas, untuk meluncurkan produk-produk unggulan mereka dan perusahaan perlu kreatif dan inovatif agar produk yang ditawarkan memiliki keunikan tersendiri agar mudah diingat di benak konsumen. Pada era modern industri 4.0, hampir seluruh aktivitas kehidupan manusia tidak bisa terlepas dari penggunaan *smartphone*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *product quality* dan *price* terhadap kepuasan konsumen serta implikasinya pada loyalitas konsumen pada pengguna *smartphone* realme yang membeli di Bandung *Electronic Center*. Penelitian dilakukan terhadap 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah penyebaran kuesioner dan studi kepustakaan. Metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan analisis jalur (*path analysis*), analisis koefisien determinasi, uji sobel dan uji hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *product quality* berada dalam kategori kurang baik, *price* berada dalam kategori kurang terjangkau sedangkan kepuasan konsumen pada *smartphone* realme kurang puas dan tingkat loyalitas konsumen rendah. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *product quality* dan *price* terhadap kepuasan konsumen secara parsial dan simultan. Terdapat juga pengaruh positif dan signifikan antara *product quality* terhadap loyalitas konsumen dan tidak terdapat pengaruh antara *price* terhadap loyalitas konsumen.

**Kata kunci: *Product Quality, Price, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen***