

INTISARI

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk menggambarkan kepuasan pelanggan dalam membeli dan memakai smartphone Blackberry di Surabaya. Penelitian ini dibatasi hanya pada pembeli dan pemakai *smartphone* Blackberry dan menggunakan konsep kepuasan pelanggan oleh Philip Kotler.

Sumber data yang digunakan adalah data primer melalui penyebaran kuesioner dengan 150 responden yang telah dipilih sesuai dengan karakteristik yang telah diterapkan, menggunakan tehnik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan cara *convenience sampling*. Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi dan tabulasi silang dengan menggunakan SPSS

Kepuasan pelanggan ini diukur melalui tiga atribut kepuasan pelanggan yaitu *attributes related to the product*, *attributes related to the service* dan *attributes related to the purchase*. Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan *smartphone* Blackberry di Surabaya merasa puas, beberapa atribut masih mendapatkan penilaian yang tinggi dengan demikian diperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dalam membeli dan memakai *smartphone* Blackberry di Surabaya.

Kata kunci : Kepuasan Pelanggan, *Attributes related to the product*, *Attributes related to the service* dan *Attributes related to the purchase*.