

ABSTRAK

Dengan semakin banyaknya produk-produk yang ditawarkan ke pasar dalam berbagai keunggulan menyebabkan suasana persaingan produk menjadi semakin tajam dan ketat. Kualitas produk mampu berperan menghadirkan sebuah produk dalam benak konsumen sesuai dengan harapan yang melekat pada merek tersebut serta membedakan dari merek pesaingnya. Seringkali dalam pembelian suatu produk konsumen menginginkan suatu barang dengan kualitas yang bagus supaya bisa dipakai untuk jangka panjang. Keadaan tersebut berlaku bagi semua produk-produk secara langsung berhubungan dengan kepuasan pelanggan, tidak terkecuali produk Pemanas Air.

Penelitian ini dilakukan di PT.GRAHA MITRA ABADI Surabaya. Diharapkan produk produk dari Solahart mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Melalui variabel *performance* (X_1), *reliability* (X_2), *feature* (X_3), *conformance*(X_4) yang diteliti dapat digunakan untuk membuktikan apakah keemapt variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen dalam membeli produk Solahart (Y). Dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas, uji validitas, analisis linear berganda, analisis koefisien determinasi berganda, analisis *standardized coefficient beta*, dan uji hipotesis yang menggunakan hasil olahan dari program SPSS ver.15.0. Persamaan dari koefisien regresi linear berganda adalah sebagai berikut: $Y = 1,093 - 0,401.X_1 + 0,418.X_2 + 0,415.X_3 + 0,209.X_4$. Nilai koefisien determinasi berganda (*Adjust R Square*) sebesar 16,8%, sedangkan sisanya sebesar 83,2% disebabkan oleh variabel yang lain.

Adapun hasil uji hipotesis dari penelitian ini adalah hipotesis yang pertama terbukti bahwa variabel bebas (X) yaitu *performance* (X_1), *reliability* (X_2), *feature* (X_3), *conformance*(X_4) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk Solahart (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai $F_{hitung} (3,467) > F_{tabel} (2,61)$. Dan hipotesis kedua tidak terbukti bahwa variabel *conformance* (X_4) berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan konsumen dalam membeli produk Solahart (Y) karena memiliki nilai *standardized coefficient beta* paling kecil sebesar 0,154.