

## ABSTRAK

Dalam bisnis bordir tidak lepas dari persaingan produk yang dihasilkan dari perusahaan tersebut, begitu juga dengan UD. JJ BORDIR Surabaya merupakan bisnis bordir yang sangat mengutamakan kualitas sehingga usahanya bisa tetap eksis dipasaran dan bersaing dengan usaha bordir lainnya. UD. JJ BORDIR Surabaya dalam memproduksi bordir terus membuat inovasi baru dengan dibuat bordir dengan skema dan dijahit menggunakan komputer, sehingga apa yang dipesan oleh konsumen dapat diterjemahkan dalam produk yang dihasilkan.

Berdasarkan dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengambil judul tentang “Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. JJ BORDIR di Surabaya”.

Sebagai upaya untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada UD. JJ BORDIR di Surabaya. Untuk menguji hipotesis hasil dari analisa data dalam penelitian digunakan alat bantu program statistik yakni SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) version 16.0 for Windows.

Uji t antara kualitas produk ( $X_1$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya secara parsial ditentukan oleh  $t_{hitung}$  sebesar = 3,643. Pada koefisien regresi variabel kualitas produk ( $X_1$ ) bertanda positif yang berarti mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya. Hasil Uji t antara harga ( $X_2$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya secara parsial ditentukan oleh  $t_{hitung}$  sebesar = 2,305. Pada koefisien regresi variabel harga ( $X_2$ ) bertanda positif yang berarti mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya. Hasil Uji t antara lokasi ( $X_3$ ) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya secara parsial ditentukan oleh  $t_{hitung}$  sebesar = 3,066. Pada koefisien regresi variabel lokasi ( $X_3$ ) bertanda positif yang berarti mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan konsumen (Y) pada UD. JJ Bordir Surabaya.

Sedangkan Uji F menunjukkan bahwa ada pengaruh secara bersama-sama (simultan) antara variabel bebas (X) yakni kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ) dan lokasi ( $X_3$ ) terhadap variabel terikat (Y) yakni kepuasan konsumen pada UD. JJ Bordir Surabaya, terbukti dengan nilai  $F_{hitung} = 8,274 > F_{tabel} = 2,81$ . Dengan tingkat signifikansi 0,000 berarti jauh lebih kecil dari 0,05, maka variabel bebas secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat.

Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada UD. JJ Bordir Surabaya adalah kualitas produk ( $X_1$ ) karena memiliki nilai *Standardized Coefficients-Beta* tertinggi sebesar 0,436 dibandingkan dengan variabel bebas yang lainnya, sehingga dapat diketahui bahwa kualitas produk merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada UD. JJ Bordir Surabaya.