

## ABSTRAK

Pada masa sekarang ini, tingkat persaingan bisnis khususnya dibidang pemasaran semakin ketat, sehingga berhasil atau tidaknya suatu bisnis tentunya dapat ditentukan dari sistem pemasarannya. Begitu pula seperti halnya yang dialami oleh depot King's di City of Tomorrow Surabaya. Depot King's juga memiliki menu favorit yaitu nasi gila dan nasi sapo tahu yang digemari pelanggan. Untuk itu penulis melakukan penyebaran kuisioner kepada 100 responden, dimana data yang diperoleh kemudian diolah dengan teori-teori dan metode pengujian yang relevan, yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

Tujuan dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), dan pelayanan ( $X_3$ ) terhadap kepuasan pelanggan di City of Tomorrow Surabaya. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan uji F dan uji t yaitu untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan secara parsial. Dari perhitungan regresi linier berganda dihasilkan:  $Y = 0,361 + 0,04545.X_1 + 0,679.X_2 + 0,345.X_3$ .

Hasil perhitungan dengan menggunakan uji simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar (32,879) dan  $F_{tabel}$  sebesar (2,70). Melalui pengujian parsial menggunakan uji t pada kepuasan pelanggan menghasilkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sedangkan  $t_{hitung}$  untuk variabel kualitas produk ( $X_1$ ) sebesar 0,287 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas produk ( $X_1$ ) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan variabel harga ( $X_2$ ) sebesar 6,091 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel pelayanan ( $X_3$ ) sebesar 2,472 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang dominan adalah variabel harga dibandingkan kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan depot King's di City of Tomorrow Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari *Standardized Coefficients beta* pada kualitas produk ( $X_1$ ) sebesar 0,023, harga sebesar 0,569, dan pelayanan sebesar 0,208.