

## ABSTRAK

NAV Xpress cabang Mulyosari merupakan pendatang baru dalam bisnis penyedia jasa karaoke di Surabaya. Agar NAV Xpress cabang Mulyosari dapat berhasil memulai usahanya serta dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sudah berpengalaman. Maka NAV Xpress cabang Mulyosari harus jeli dalam menarik minat konsumen dengan cara mengetahui variabel-variabel yang dapat mendukung berhasilnya usaha tersebut.

Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah persepsi konsumen terhadap produk, harga, lokasi, bukti fisik dan layanan pelanggan mempengaruhi dalam keputusan memilih NAV Xpress cabang Mulyosari. Pengambilan obyek dalam penelitian ini yaitu pada NAV Xpress Jl. Mulyosari Prima Blok MA 1 / 77, Surabaya. Sedangkan untuk perhitungannya menggunakan alat bantu komputer program SPSS for windows versi 14.00.

Berdasarkan hasil perhitungan Uji F menunjukkan adanya pengaruh secara bersamaan antara variabel bebas dengan variabel terikat, terbukti dengan diperoleh  $F_{hitung} (16,385) > F_{tabel} (2,29)$ . Berarti ada pengaruh serempak antara variabel produk ( $X_1$ ), harga ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ), bukti fisik ( $X_4$ ), dan layanan pelanggan ( $X_5$ ) dalam keputusan memilih (Y).

Secara parsial variabel produk ( $X_1$ ), lokasi ( $X_3$ ), dan layanan pelanggan ( $X_5$ ) tidak berpengaruh terhadap keputusan memilih NAV Xpress cabang Mulyosari. Hal ini diketahui berdasarkan Uji T yang menunjukkan nilai  $T_{hitung}$  ketiga variabel tersebut lebih kecil dari nilai  $T_{tabel}$ . Dengan kata lain tidak ada pengaruh secara signifikan dari variabel produk ( $X_1$ ), lokasi ( $X_3$ ), dan layanan pelanggan ( $X_5$ ) dalam keputusan memilih (Y).

Secara parsial variabel harga ( $X_2$ ) dan bukti fisik ( $X_4$ ) berpengaruh terhadap keputusan memilih NAV Xpress cabang Mulyosari. Hal ini diketahui berdasarkan Uji T yang menunjukkan nilai  $T_{hitung}$  kedua variabel tersebut lebih besar dari nilai  $T_{tabel}$ . Dengan kata lain ada pengaruh secara signifikan dari variabel harga ( $X_2$ ) dan bukti fisik ( $X_4$ ) dalam keputusan memilih (Y).