

## 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 CV. Indo Tirta Niagara Surabaya. Untuk itu penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada 100 responden yaitu yang membeli air kemasan merek Fons jenis galon.

Analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda dengan uji t dan uji F yaitu untuk mengetahui variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dari perhitungan regresi dihasilkan:  $Y = 0,820 + 0,478.X_1 + 0,186.X_2 + 0,217.X_3$ .

Sedangkan hasil pengujian regresi linier berganda diatas untuk hasil perhitungan dengan menggunakan uji simultan (uji F) dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 20,701 dan  $F_{tabel}$  sebesar 2,68. Dalam hubungan secara simultan ini dihasilkan koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang menggambarkan bahwa ketiga variabel bebas yaitu harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), dan lokasi ( $X_3$ ) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan 37.4% sedangkan sisanya 62.6% disebabkan oleh faktor-faktor lain.

Melalui pengujian parsial menggunakan uji t pada kepuasan pelanggan menghasilkan  $t_{tabel}$  sebesar 1,985 sedangkan  $t_{hitung}$  untuk variabel harga ( $X_1$ ) sebesar 5.655 sehingga dapat disimpulkan bahwa harga ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen (Y). Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 2.609 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen (Y). Sedangkan variabel lokasi ( $X_3$ ) sebesar 2.754 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan konsumen (Y).

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang dominan adalah variabel harga dibandingkan variabel kualitas produk, dan lokasi, terhadap keputusan konsumen dalam membeli air kemasan merek Fons jenis galon.