

## 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 Heaven pool, bar and cafe yang bergerak dibidang bisnis jasa di Surabaya. Sehingga seberapa besar pengaruh harga, kualitas produk, lokasi, pelayanan terhadap kepuasan pelanggan billyard di Heaven pool, bar and cafe Surabaya. Untuk itu penulis melakukan penyebaran kuisisioner kepada 100 responden yaitu yang bermain billyard di Heaven pool, bar and cafe Surabaya.

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:  $Y = 0,735 + 0,511.X_1 + 0,115.X_2 + 0,297.X_3 - 0,011.X_4$ .

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 24,842 dan F tabel sebesar 2,45. Dalam hubungan secara simultan ini dihasilkan koefisien determinasi (adjusted  $R^2$ ) yang menggambarkan bahwa keempat variabel bebas yaitu harga ( $X_1$ ), kualitas produk ( $X_2$ ), lokasi ( $X_3$ ), dan pelayanan ( $X_4$ ) menunjukkan adanya pengaruh terhadap kepuasan pelanggan 49,1% sedangkan sisanya 50,9% 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 7,378 sehingga dapat disimpulkan bahwa harga ( $X_1$ ) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel kualitas produk ( $X_2$ ) sebesar 1,552 dapat disimpulkan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Sedangkan variabel lokasi ( $X_3$ ) sebesar 4,897 dapat disimpulkan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Variabel pelayanan ( $X_4$ ) sebesar - 0,171 dapat disimpulkan tidak ada pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang lebih dominan adalah variabel harga dibandingkan variabel kualitas produk, lokasi, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan billyard di Heaven pool, bar and cafe Surabaya.