

Abstrak

Seiring dengan semakin sulitnya sebuah perusahaan dalam mempertahankan kehidupan ataupun kelangsungan perusahaan pada saat dimana perdagangan semakin terpuruk ini, banyak orang yang lebih mengutamakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya dan meminimalisasikan pengeluaran yaitu dengan cara membenahi barang yang sekiranya dapat dibetulkan daripada membeli produk baru. Oleh karena itu dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik pelanggan. Seringkali kita ketahui bahwa terdapat banyak hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dari membeli produk suku cadang elektronik, antara lain kualitas produk, harga, lokasi dan pelayanan.

Toko MAHAMERU *Electronics* kegiatannya mencakup menjual suku cadang elektronik. Dalam hal ini penulis menggunakan toko MAHAMERU *Electronics* sebagai objek penelitiannya. Dengan variabel bebasnya kualitas produk, harga, lokasi, pelayanan dan variabel tidak bebasnya adalah kepuasan pelanggan. Maka dapat diketahui besarnya koefisien Determinasi (R^2) sebesar 73,50%, hal ini berarti pengaruh keempat variabel bebas terhadap variabel tidak bebas sebesar 73,50%, sedangkan sisanya sebesar 26,50% disebabkan oleh faktor-faktor lain. Dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F diketahui besarnya F hitung sebesar 31,252 dan F tabel sebesar 2,58. Karena F hitung $>$ F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada toko MAHAMERU. Sedangkan dalam uji T diketahui besarnya T hitung untuk variabel kualitas produk sebesar 2,411 dan T tabel sebesar 2,014. Karena T hitung $>$ T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel harga sebesar 1,585 dan T tabel 2,014. Karena $-T_{\text{tabel}} (-2,014) < T_{\text{hitung}} (1,585) < T_{\text{tabel}} (2,014)$ maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel lokasi sebesar 2,077 dan T tabel 2,014. Karena T hitung $>$ T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel pelayanan sebesar 2,626 dan T tabel sebesar 2,014. Karena T hitung $>$ T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas.