

## ABSTRAK

Persaingan bisnis dibidang produk percetakan yang kian marak mendorong perusahaan harus dapat tanggap hal-hal yang diinginkan konsumen sehingga merasakan kepuasan yang diinginkan sehingga tidak beralih ke produk lain. Ada empat faktor yang menjadi bagian dalam penelitian ini yang dianggap erat hubungannya dengan keputusan konsumen di dalam memilih Percetakan Colors Print. Dari permasalahan diatas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut : Keputusan konsumen dalam memilih Percetakan Colors Print di Surabaya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana peranan pelayanan, harga, produk, lokasi dapat mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih percetakan Colors Print di Surabaya.

Analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan uji t dan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 25 orang.

Hasil uji regresi linier menunjukkan bahwa simultan (uji F), variabel pelayanan, harga, produk, lokasi mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih Percetakan Colors Print, dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,039 dan nilai  $F_{tabel}$  sebesar 2,76. dalam hubungan secara simultan ini diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) = 82,2% yang menggambarkan bahwa variabel tidak bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan konsumen dalam memilih Percetakan Colors Print.

Dengan menggunakan analisis Uji F dapat disimpulkan bahwa Pelayanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), Produk ( $X_3$ ), Lokasi ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan konsumen (Y). Hal ini dinyatakan dengan  $F_{hitung} (23,039) > F_{tabel} (2,76)$ .

Dengan menggunakan analisis Uji T dapat disimpulkan bahwa variabel pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 2,487 > T_{tabel} = 2,086$  Variabel harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 3,174 > T_{tabel} = 2,086$ . Variabel Produk ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 2,922 > T_{tabel} = 2,086$  Variabel Lokasi ( $X_4$ ) berpengaruh positif terhadap keputusan konsumen dengan nilai  $T_{hitung} = 3,291 > T_{tabel} = 2,086$ .

Dari keempat variabel tersebut lokasi merupakan variabel yang dominan di dalam mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih Percetakan Colors Print.