ABSTRAK

Pada masa sekarang ini, tingkat persaingan bisnis semakin ketat, sehingga salah satu penyebab berhasil atau tidaknya setiap jenis usaha tentunya dapat dilihat dari faktor pemasarannya. Begitu pula seperti halnya yang dialami oleh Depot Kampoeng Steak yang bergerak di bidang kuliner di Surabaya. Untuk itu penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden, di mana data yang diperoleh kemudian diolah dengan teori-teori dan metode pengujian yang relevan, yang berkaitan dengan pokok permasalahan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh peranan harga (X_1), pelayanan (X_2), lokasi (X_3), dan kualitas produk (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).

Analisa yang digunakan adalah analisa regresi berganda dengan uji T dan uji F yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel secara simultan dan secara parsial dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Dari perhitungan regresi dihasilkan: $\mathbf{Y = 0{,}403 + 0{,}182\ X_1 + 0{,}059\ X_2 + 0{,}302\ X_3 + 0{,}247\ X_4}$

Melalui 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 konsumen dengan nilai F_{hitung} sebesar 9,743 dan F_{tabel} sebesar 2,4675, Dalam hubungan secara simultan ini dihasilkan koefisien determinasi (R^2) yang menggambarkan bahwa variabel-variabel bebas yang ada menunjukan adanya pengaruh terhadap keputusan memilih sebesar 29,1 % sedangkan sisanya 70,9 % disebabkan oleh faktor-faktor lain.

Sedangkan pengujian parsial menggunakan uji T (T test) pada responden menghasilkan T_{tabel} sebesar 1,9853, di mana berdasarkan T_{hitung} dari setiap variabel bebas yang ada, maka variabel kualitas produk adalah variabel yang paling berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen (Y)

Berdasarkan pada hasil uji hipotesis tersebut dapat diketahui bahwa variabel yang lebih dominan adalah variabel kualitas. dikatakan dominan karena variabel kualitas tersebut memiliki nilai *Standardized Coefficients* sebesar 0,287, yang lebih besar daripada nilai *Standardized Coefficients* variabel bebas lainnya.