

## ABSTRAK

Pada Era Globalisasi saat ini terjadi perkembangan yang sangat cepat, dimana informasi dapat diperoleh dengan mudah dan teknologi berkembang dengan cepat. Perdagangan bebas mulai berlaku dan persaingan tidak dapat dihindari, maka PT Multi Celcom sebagai distributor ctv merk MAYAKA ingin memenuhi kebutuhan para konsumen yang membutuhkan sarana hiburan dengan menyediakan ctv merk MAYAKA sebagai alternatif dari berbagai merk ctv yang sudah ada di pasaran saat ini.

Maka dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui apakah konsumen yang menggunakan produk ctv merk MAYAKA di Surabaya mengalami kepuasan atau mendapat kepuasan sesuai dengan apa yang diharapkan dalam menggunakan produk ctv merk MAYAKA. Apakah faktor harga, faktor model, faktor kualitas, dan faktor pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen, dan apakah faktor harga sebagai faktor yang dominan mempengaruhi kepuasan para konsumen. Untuk itulah digunakan pengujian hipotesis kerja dengan menggunakan analisis linear berganda yaitu uji F-test dan uji T-test, dari ke empat variabel yaitu harga ( $X_1$ ), model ( $X_2$ ), kualitas ( $X_3$ ), dan pelayanan ( $X_4$ ) mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen dan apakah faktor harga yang berpengaruh paling dominan.

Berdasarkan hasil analisis SPSS diperoleh nilai R Multiple sebesar 0,9017 yang mempunyai pengertian bahwa koefisien korelasi berganda antara harga ( $X_1$ ), model ( $X_2$ ), kualitas ( $X_3$ ), dan pelayanan ( $X_4$ ) secara bersama-sama mempunyai hubungan serta berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y) berbentuk positif dan kuat. Dari hasil persamaan regresi linear berganda ;

$$Y = 0,4981 + 0,0897 (X_1) + 0,6026 (X_2) + 0,3635 (X_3) + 2,2428 (X_4)$$

Yang artinya Konstanta (a) apabila variabel bebas tersebut sama dengan nol, maka diprediksi kepuasan pelanggan sebesar 0,4981 satuan, apabila harga ( $X_1$ ) naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan konsumen (Y) mengalami kenaikan 0,0897 satuan, apabila modal ( $X_2$ ) naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan konsumen (Y) mengalami kenaikan 0,6026 satuan, apabila kualitas ( $X_3$ ) naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan konsumen (Y) mengalami kenaikan 0,3635 satuan, apabila pelayanan ( $X_4$ ) naik sebesar 1 satuan, maka kepuasan konsumen (Y) mengalami kenaikan 2.2428 satuan. Dengan menggunakan analisa uji F-test dapat disimpulkan bahwa harga ( $X_1$ ), model ( $X_2$ ), kualitas ( $X_3$ ) dan pelayanan ( $X_4$ ) secara simultan mempunyai pengaruh nyata terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dinyatakan dengan F- hitung (103,3334) > F- tabel (2,495), dan menggunakan analisis regresi parsial dan determinasi parsial untuk menunjukkan faktor yang dominan maka diketahui sebagai berikut:

Harga ( $X_1$ ) dengan kepuasan (Y) sebesar 0,5476 , model ( $X_2$ ) dengan kepuasan (Y) sebesar 0,1989 , kualitas ( $X_3$ ) dengan kepuasan (Y) sebesar 0,4354 , dan pelayanan ( $X_4$ ) dengan kepuasan (Y) sebesar 0,2993 , dari perhitungan ini diketahui faktor yang paling dominan adalah faktor harga ( $X_1$ ) sebesar 0,5476 , dengan demikian hipotesis tersebut dapat dibuktikan.