

ABSTRAK

Seiring dengan semakin membaiknya kondisi politik perekonomian Indonesia, maka sedikit banyak ikut berpengaruh terhadap peningkatan bidang usaha disektor perdagangan. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya usaha dagang motor yang bermunculan untuk bersaing dengan pedagang motor yang sudah ada. Untuk itu dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat untuk menarik pelanggan. Seringkali kita ketahui bahwa terdapat banyak hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dari membeli produk sepeda motor, antara lain harga, pelayanan, lokasi, dan kualitas produk.

UD. S.A.S Motor merupakan usaha dagang yang kegiatannya mencakup jual beli motor baru dan bekas. UD. S.A.S Motor ini terletak di Jl. Baratajaya XIX/5 Surabaya. Dalam hal ini penulis menggunakan UD. S.A.S Motor sebagai objek penelitiannya. Dengan variabel bebasnya harga, pelayanan, lokasi, kualitas produk dan variabel tidak bebasnya adalah kepuasan konsumen.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka diketahui besarnya Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 79,70 %, hal ini berarti pengaruh keempat variabel bebas terhadap variabel tidak bebas sebesar 79,70 % sedangkan sisanya sebesar 20,30 % disebabkan oleh faktor-faktor lain. Dalam pengujian hipotesis dengan menggunakan uji F diketahui besarnya F hitung sebesar 34,305 dan F tabel sebesar 2,874. Karena F hitung > F tabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada UD. S.A.S Motor. Sedangkan dalam uji T diketahui besarnya T hitung untuk variabel harga sebesar 2,624 dan T tabel sebesar 2,030. Karena T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel pelayanan sebesar 2,035 dan T tabel 2,030. Karena T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel lokasi sebesar 3,001 dan T tabel. Karena T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas. T hitung untuk variabel kualitas produk sebesar 3,233 dan T tabel sebesar 2,030. Karena T hitung > T tabel maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel tidak bebas.

Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa harga produk sepeda motor pada UD. S.A.S Motor cukup murah dibanding UD. Motor lain yang sejenis, salah satunya yaitu UD. Sukses Abadi Motor. Pelayanan dari UD. S.A.S Motor sudah cukup baik karena keramahan dan kecepatan dari pihak UD. S.A.S yang diberikan kepada konsumen. Lokasi dari UD. S.A.S Motor sudah cukup strategis karena terletak dipusat kota dan berada di tengah keramaian. Kualitas Produk dari UD. S.A.S Motor cukup baik karena kualitas yang ditawarkan sesuai dengan harganya yang cukup murah dan kondisi produk yang cukup baik.