

ABSTRAK

Warapsary, Lady. 2020. Skripsi. **Pengaruh Produk, Harga, Distribusi, dan promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.** Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penelitian dilakukan terhadap PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah (1) untuk mengetahui Pengaruh antara Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi secara Simultan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Yamaha Surya Inti Putra pahlawan Kota Probolinggo. (2) Untuk mengetahui Pengaruh antara Produk, Harga, Distribusi, dan Promosi secara Parsial Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Yamaha Surya Inti Putra pahlawan Kota Probolinggo. (3) Untuk mengetahui variabel yang berpengaruh dominan antara produk, harga, distribusi, dan promosi terhadap kepuasan konsumen pada Yamaha Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif, dengan variabel yang digunakan meliputi produk, harga, distribusi, promosi, dan kepuasan konsumen. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen PT Surya Inti Putra Pahlawan kota Probolinggo pada bulan April 2020 yang berjumlah 41 orang dengan pengambilan sampel melalui teknik sampling jenuh dengan teknik sampling yaitu *non probability sampling*. Metode analisis data dari hasil penelitian menggunakan statistik berupa uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persamaan regresi berganda yaitu $Y = -0,692 + 2,056 X_1 + 2,317 X_2 + 0,245 X_3 + 2,075 X_4$ dan hasil uji hipotesis Simultan $F_{hitung} 6,763 > F_{tabel} 2,633$ dan $sig. = 0,000 < 0,05$, dengan demikian terbukti ada pengaruh signifikan antara variabel produk, harga, distribusi, dan promosi secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji hipotesis parsial Variabel X_1 Produk diperoleh nilai $t_{hitung} 2,056 > t_{tabel} 2,028$ dengan nilai $sig. 0,047$, karena nilai $sig. < 0,05$. Hal ini berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel X_2 Harga diperoleh nilai $t_{hitung} 2,317 > t_{tabel} 2,028$ dengan nilai $sig. 0,026$, karena nilai $sig. < 0,05$. Hal ini berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel X_3 Distribusi diperoleh nilai $t_{hitung} 0,254 < t_{tabel} 2,028$ dengan nilai $sig. 0,801$, karena nilai $sig. > 0,05$. variabel distribusi bernilai positif tetapi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel X_4 Promosi diperoleh nilai $t_{hitung} 2,075 > t_{tabel} 2,028$ dengan nilai $sig. 0,045$, karena nilai $sig. < 0,05$ hal ini berarti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil uji dominan menunjukkan variabel harga X_2 memiliki nilai koefisien beta 0,328 lebih besar dibanding dengan variabel independen lainnya.

Kata Kunci : Produk, Harga, Distribusi, Promosi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Warapsary, Lady. 2020. thesis. ***The Influence of Product, Price, Distribution, and Promotion on Customer Satisfaction at PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.*** Management Study Program, Faculty of Economics, Panca Marga University, Probolinggo.

The research was conducted on PT Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo with the aim of the research to be achieved are (1) to determine the effect of product, price, distribution, and promotion simultaneously on consumer satisfaction at Yamaha Surya Inti Putra Hero, Probolinggo City. (2) To determine the effect of product, price, distribution and promotion partially on customer satisfaction at Yamaha Surya Inti Putra, the hero of the City of Probolinggo. (3) To determine the variables that have the dominant influence between product, price, distribution, and promotion on customer satisfaction at Yamaha Surya Inti Putra Pahlawan Kota Probolinggo.

The type of research used is associative research, with variables used include product, price, distribution, promotion, and customer satisfactions. The population in this study were 41 consumers of PT Surya Inti Putra Pahalawan, the city of Probolinggo in April 2020, with sampling through saturated sampling technique with a non-probability sampling technique. Methods of data analysis from the research results using statistics in the form of validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple regression analysis, and hypothesis testing.

The results showed that the multiple regression equation is $Y = -0,692 + 2,056 X1 + 2,317 X2 + 0,245 X3 + 2,075 X4$ and the results of the simultaneous hypothesis test $F_{count} 6,763 > F_{table} 2,633$ and $sig. = 0.000 < 0.05$, thus it is proven that there is a significant influence between product, price, distribution, and promotion variables simultaneously on customer satisfaction. The results of the partial hypothesis test for Variable X1 Products obtained $t_{count} 2.056 > 2.028$ t_{table} with a $sig. 0.047$, because the $sig. < 0.05$. This means that a significant effect on customer satisfaction. Variable X2 Price obtained $t_{count} 2.317 > t_{table} 2.028$ with $sig. 0.026$, because the $sig. < 0.05$. This means that it has a significant effect on customer satisfaction. The distribution variable X3 shows that the value of $t_{count} 0.254 < t_{table} 2.028$ with a $sig. 0.801$, because the $sig. > 0.05$. distribution variable is positive but has no significant effect on customer satisfaction. Variable X4 Promotion obtained $t_{count} 2.075 > 2.028$ t_{table} with a $sig. 0.045$, because the $sig. < 0.05$, this means that it has a significant effect on customer satisfaction. The result of the dominant test shows that the price variable X2 has a beta coefficient value of 0.328 greater than the other independent variables.

Keywords: Product, Price, Distribution, Promotion, and Customer Satisfaction