

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MEMILIH CUCIAN MOBIL DEHA PEKANBARU

Charly Rijalia
11371200779

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cuci mobil Deha Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan akan diperoleh persamaan regresi linier berganda $Y = -7,320 + 0,139 + 0,348 + 0,136 + 0,183 + 0,096 + 0,168 + 0,243 + e$. Adanya peningkatan produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik pada cuci mobil Deha di Pekanbaru akan berdampak terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (2,171) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,033. Harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (3,434) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,001. Tempat memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (2,039) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,044. Promosi memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (2,221) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,029. Orang memiliki pengaruh terhadap kepuasan nilai $t_{hitung} (2,075) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,041. Proses memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (4,052) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,000. Dan bukti fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan dengan nilai $t_{hitung} (5,224) > t_{tabel} (1,986)$ dan nilai signifikansi 0,024. Dengan demikian diketahui $F_{hitung} (70,853) > F_{tabel} (2,11)$ dengan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan produk, harga, tempat, promosi, orang, proses, dan bukti fisik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada cuci mobil Deha. Nilai R sebesar 0,918 atau 91,8% berarti terdapat hubungan antara produk, harga, tempat, promosi, orang, proses dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada cuci mobil Deha. Nilai R Square sebesar 0,844 atau 84,4%.

Kata Kunci: Produk, Harga, Tempat, Promosi, Orang, Proses, Bukti Fisik, Dan Kepuasan