

ABSTRAK

This study aims to determine the effect of Product Quality, Return Guarantee, and Product Availability on Consumer Satisfaction. The population in this study is the Consumer CV. Agung Mandiri Semarang.

the population in this study was 65 consumers. Sampling in this study were 50 respondents. The sampling method in this study uses proportionate stratified random sampling method with regard to strata (levels) in the population. Analysis of the data used is the method of multiple linear analysis that had previously been tested for validity, reliability and classic assumption tests using SPSS 21 software.

The results showed the value of multiple linear regression $Y = -3.268 + 0.283X_1 + 0.554X_2 + 0.320X_3$. For the results of this t test shows that: (1) Product Quality has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. This is evidenced from the t_{count} of $4.295 > t_{table}$ of 2.011 with a significance level of $0.000 < 0.05$. (2) Return Guarantee has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. This is evidenced from the t_{count} of $6.656 > t_{table}$ of 2.011 with a significance level of $0.000 < 0.05$. (3) Product availability has a positive and significant effect on Consumer Satisfaction. This is evidenced from the t_{count} of $2.556 > t_{table}$ of 2.011 with a significance level of $0.000 < 0.05$. and (4) Product Quality, Return Guarantee and Product Availability simultaneously (together) have a significant effect on Consumer Satisfaction. This is evidenced from the value of $F_{count} > F_{table}$ or $46.675 > 2.40$ with a significance level of $0.000 < 0.05$. Found from the results of the Determination Coefficient Test of 0.753 or 75.3% .

Keywords: *Product Quality, Return Guarantee, Product Availability, and Consumer Satisfaction*

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Produk, Jaminan Retur, dan Ketersediaan Produk terhadap Kepuasan Konsumen. Populasi pada penelitian ini adalah Konsumen CV. Agung Mandiri Semarang.

jumlah populasi dalam penelitian ini 65 konsumen. Pengambilan sampel dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Metode sampling dalam penelitian ini menggunakan metode *proportionate stratified random sampling* dengan memperhatikan strata (tingkatan) didalam populasi. Analisis data yang digunakan adalah metode analisis linier berganda yang sebelumnya telah dilakukan uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik dengan menggunakan software SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan nilai regresi linier berganda $Y = -3,268 + 0,283X_1 + 0,554X_2 + 0,320X_3$. Untuk hasil uji ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $4,295 > t_{tabel}$ sebesar $2,011$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. (2) Jaminan Retur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $6,656 > t_{tabel}$ sebesar $2,011$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) Ketersediaan Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} sebesar $2,556 > t_{tabel}$ sebesar $2,011$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. dan (4) Kualitas Produk, Jaminan Retur dan Ketersediaan Produk secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini dibuktikan dari nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $46,675 > 2,40$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Di dapati dari hasil Uji Koefisien Determinasi sebesar $0,753$ atau $75,3\%$.

Kata Kunci :Kualitas Produk, Jaminan Retur, Ketersediaan Produk, dan Kepuasan Konsumen