

## **ABSTRACT**

*Sales of GPS Tracking for 4-wheeled motor vehicles at PT. Integrasia Utama tends to decrease from year to year, is 637 units in 2011, 585 units in 2012, 494 units in 2013, 486 units in 2014, and 483 units by 2015. The objective of the research is to analyze the effect of the product, the price, promotion and distribution to customer satisfaction at PT. Integrasia Utama. The unit of analysis is a customer of PT. Integrasia Utama, there is a population of 483 total sales of vehicle GPS units and samples with slovin formula of 83. Quantitative analysis method with multiple linear regression analysis, followed by determination analysis (R Square), Partial test of hypothesis (t test) and simultaneous (test F) with a 5 percent alpha (0.05). Before the first analysis in the test instrument (questionnaire) with validity and reliability test as well as classical assumptions. SPSS version 22.0 analysis tool. The result of determination analysis is 0.777 that the variable of production, price, promotion and distribution is 77.7 percent, while the rest of 22.3 percent is influenced by other variables. The results of this study have a positive and significant influence between product, price, promotion and distribution of customer satisfaction either partially or simultaneously. The better the product, price, promotion and distribution the higher the level of customer satisfaction.*

*Keywords: Customer Satisfaction Analysis, Product, Price, Promotion, Distribution.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penjualan *GPS Tracking* untuk kendaraan bermotor roda 4 pada PT. Integrasia Utama cenderung semakin menurun dari tahun ke tahun, yaitu 637 unit pada tahun 2011, 585 unit pada tahun 2012, 494 unit pada tahun 2013, 486 unit pada tahun 2014, dan 483 unit pada tahun 2015. Tujuan penelitian untuk menganalisa pengaruh produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Integrasia Utama. Unit analisis merupakan pelanggan dari PT. Integrasia Utama, terdapat populasi sebanyak 483 total penjualan unit GPS kendaraan dan sampelnya dengan rumus slovin sebanyak 83. Metode analisis kuantitatif dan deskriptif dengan alat analisis regresi linear berganda, dilanjutkan dengan analisis determinasi (*RSquare*), Pengujian hipotesis secara parsial (uji t) dan simultan (uji F) dengan alpha 5 persen (0,05). Sebelum di analisis terlebih dahulu di uji instrument (kuesioner) dengan uji validitas dan reliabilitas serta asumsi klasik. Alat bantu analisis SPSS versi 22.0. Hasil analisis determinasi sebesar 0.777 bahwa variabel produksi, harga, promosi dan distribusi adalah sebesar 77.7 persen, sedangkan sisanya sebesar 22.3 persen dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil Penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara produk, harga, promosi dan distribusi terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial maupun secara simultan. Semakin baik produk, harga, promosi dan distribusi maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Analisis Kepuasan Pelanggan, Produk, Harga, Promosi, Distribusi.

