

ABSTRAK

Anne Siti Nurjannah (1168020029) “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen.”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 responden. Pengambilan sample menggunakan metode *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dimana randomisasi dilakukan bukan pada anggota populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisioner dan data yang terkumpul kemudian di uji validitas dan reabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen melalui pengujian secara simultan yang menghasilkan F_{hitung} 12,203 dan F_{tabel} 2,77 maka jelas $F_{hitung} > F_{tabel}$. Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan melalui pengujian secara parsial (uji t) yang menghasilkan nilai t_{hitung} sebesar $1,804 > 1,67252$, $1,936 > 1,67252$, dan $3,387 > 1,67252$ dengan nilai signifikan 0,000, 0,000, dan 0,000. Berdasarkan koefisien determinasi didapatkan nilai *r square* sebesar 75,5%, sisanya 24,5% ditentukan oleh variabel lain. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* $0,745 \times 100\% = 74,5\%$. Dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan promosi sebesar 74,5% dan 25,5% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen.