

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, produk, promosi, distribusi, dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen Yamaha Mio di PT. Yamaha Motor Kencana Indonesia, Jakarta.

Populasi penelitian adalah seluruh konsumen yang menggunakan sepeda motor Yamaha Mio dengan metode survey terhadap 97 responden dan sifat penelitian *Explanatory Research* yaitu penjelasan dan memaparkan, menjelaskan sifat dan keadaan yang sedang terjadi pada saat penelitian berlangsung dan mencari sebab – sebab kejadian. Hasil data diolah dengan SPSS 17.

Hasil penelitian adalah pengaruh harga, produk, promosi, distribusi dan pelayanan secara bersama – sama memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kunci : Harga, Produk, Promosi, Distribusi, Pelayanan, Kepuasan Konsumen



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A