

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to know and analyze customer behavior. How big the influence of promotion, price, and quality of service to customer satisfaction and loyalty CV. 354 Jaya Teknik. This research is motivated by rising temperatures or global warming, which makes the people's need for AC increasing from year to year. Competition in air-conditioning services shows intense competition. CV. 354 Jaya Teknik is an AC business service company that was established in 2006 in Bekasi, in the last three years experienced a decrease in customer numbers and customer loyalty. The type of research used is a quantitative approach. The population of CV. 354 Jaya Teknik's customer in Bekasi and the sample was 120 respondents, randomly using probability sampling technique. Data collection method used is to spread the questionnaire. Analyzer uses SEM with Lisrel 8.80 software. The results in this study indicate that some promotion, price, and quality of service influence on customer satisfaction. Customer satisfaction also affects customer loyalty.*

*Keywords: Promotion, Price, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.*



## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis perilaku pelanggan. Seberapa besar pengaruh promosi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan CV. 354 Jaya Teknik. Penelitian ini dimotivasi oleh naiknya suhu udara atau pemanasan global, yang membuat kebutuhan masyarakat terhadap AC semakin meningkat dari tahun ke tahun. Persaingan dalam layanan servis AC menunjukkan persaingan yang ketat. CV. 354 Jaya Teknik adalah perusahaan jasa bisnis AC yang berdiri pada tahun 2006 di Bekasi, dalam tiga tahun terakhir mengalami penurunan jumlah pelanggan dan loyalitas pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Populasi pelanggan CV. 354 Jaya Teknik di Bekasi dan sampelnya adalah 120 responden, secara acak menggunakan teknik probability sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menyebarkan kuesioner. Alat analisis menggunakan SEM dengan perangkat lunak Lisrel 8.80. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian promosi, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Promosi, Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan.

