

## ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of promotion and service quality to customer satisfaction. The object of this research was the respondents who shopped on Indomaret in Jakarta cengkareng western region. This research was conducted to 100 respondents using quantitative-descriptive approach. Thus, the analysis of the data used is the statistical analysis in the form of multiple linear regression.*

*The results of this study indicate that either simultaneously or partial, variable promotions and quality of service to customer satisfaction wilayah cengkareng Indomaret in West Jakarta. It has been proven from the results (f) simoultant test and results (t) partially showed a significant point of two independent variables that support the hypothesis. Therefore, the assumption is accepted there is influence between promotion and the effect of service quality on customer satisfaction cengkareng Indomaret in West Jakarta.*

*Keyword : Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction*



## ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk Tentukan pengaruh promosi dan kualitas pelayanan untuk kepuasan konsumen. Objek penelitian ini adalah responden yang berbelanja di Indomaret di wilayah cengkareng Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan pendekatan quantitative - deskriptif. Analisis data yang digunakan adalah analisis statistik dalam bentuk regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik secara simultan atau parsial, variabel promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen Indomaret RSU Cengkareng wilayah Jakarta Barat. Telah terbukti dari hasil (f) uji simultan dan hasil (t) sebagian Menunjukkan titik signifikan dari dua variabel independen yang mendukung hipotesis. Oleh karena itu, asumsi diterima ada pengaruh antara promosi dan pengaruh kualitas layanan pada kepuasan konsumen Indomaret di Wilayah cengkareng Jakarta Barat.

Kata Kunci: Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

