

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh variabel bauran promosi dan kualitas pelayan terhadap kepuasan pelanggan *Laundry Karunia* yang berada di area Setia Budi Cikarang Utara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif (metode penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya) dan metode regresi linear berganda (*multi linear regression*), dengan menggunakan skala *likert* dan metode penentuan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* sebanyak 100 sampel atau responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya variabel bauran promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Laundry Karunia*, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan *Laundry Karunia*.

Kata kunci : Bauran Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan



ABSTRACT

The aims of this study to identify and analyze influence of variables the promotion mix and quality to customer satisfaction of Laundry Karunia in the area of Setia Budi, Northren Cikarang. This research using quantitative methods (methods of scientific research that systematically towards the parts and phenomena and their relationships) and the method of multiple linear regression (multiple linear regression), using a Likert scale and the method of determining the sample used is purposive sampling of 100 samples or respondents. These results indicate is promotion mix variable but not significant positive effect on customer satisfaction of Laundry Karunia, while the variable Service Quality provides significant positive effect on customer satisfaction of Laundry Karunia.

Keywords: Promotion Mix, Service Quality, Customer Satisfaction



UNIVERSITAS
MERCU BUANA