

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of price, promotion and service quality on customer satisfaction at PT. Prima Lestari Propertindo. The population in this study were customers of PT. Prima Lestari Propertindo whose number is unknown. The sample used is 100 customers . Sampling technique in this study using purposive sampling. Methods of data collection using survey methods, with the research instrument is a questionnaire. The data processing method uses IBM SPSS Statistics 25. This study proves that price has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Promotion has a positive and insignificant effect on consumer satisfaction. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction.*

***Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Consumer Satisfaction***



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Prima Lestari Propertindo. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Prima lestari Propertindo yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel yang dipergunakan adalah sebanyak 100 pelanggan . Teknik Sampling dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data menggunakan metode survey, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode pengolahan data menggunakan IBM SPSS Statistics 25. Penelitian ini membuktikan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Promosi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci:** Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA