

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara Kualitas Pelayanan, Strategi Promosi, dan Inovasi Distribusi dengan Kepuasan Pelanggan, dengan Mie Gacoan sebagai subjek studi. Dalam kerangka penelitian ini, variabel dependen adalah tingkat kepuasan pelanggan, sementara variabel independen melibatkan kualitas pelayanan, strategi promosi, dan inovasi distribusi. Populasi yang menjadi fokus penelitian adalah konsumen yang telah merasa puas dengan pengalaman pembelian mereka di Mie Gacoan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih sampel dengan jumlah minimum sebanyak 110 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan berbagai metode, termasuk penggunaan kuesioner, wawancara, observasi, dokumentasi, dan juga tinjauan literatur sebagai referensi. Dalam analisis data, penelitian menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS), yang merupakan bentuk dari *Structural Equation Modeling* (SEM). Pendekatan PLS ini berfokus pada pengukuran *variance* dan komponen-komponen penting dalam SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan strategi promosi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Mie Gacoan. Namun, inovasi distribusi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan kata lain, dalam konteks studi kasus ini, pelayanan yang berkualitas dan strategi promosi yang efektif memiliki dampak positif pada kepuasan pelanggan, sementara inovasi distribusi tidak tampak memengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Inovasi Distribusi, Kepuasan Pelanggan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to analyze the Quality of Service, Promotion Strategy, and Distribution Innovation on Customer Satisfaction (A Case Study at Mie Gacoan). The dependent variable in this study is customer satisfaction, and the independent variables are service quality, promotion strategy, and distribution innovation. The population used in this study is consumers who are satisfied with their purchases at Mie Gacoan, and in this research, the researcher used a minimum sample of 110 people. Data collection methods include using questionnaires, interviews, observations, documentation, and literature review. The data analysis method in this research uses Partial Least Square (PLS). PLS is a Structural Equation Modeling (SEM) equation model with a variance-based or component-based structural equation modeling approach. Based on the results of the data analysis and discussion on the analysis of the influence of Service Quality, Promotion Strategy, and Distribution Innovation on Customer Satisfaction (Case Study at Mie Gacoan, Jombang branch), service quality and promotion strategy have a positive influence on customer satisfaction. Meanwhile, distribution innovation does not affect customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Promotion, Distribution Innovation, Customer Satisfaction*

