

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Indomart Studi Pada Pelanggan Indomaret Kyai Maja 21 Jakarta Selatan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Populasi penelitian 530 Pelanggan dengan sampel menggunakan rumus slovin dengan data terbaik sebanyak 100 pelanggan pada gerai Indomaret Kyai Maja 21. Analisis data menggunakan regresi linear berganda. Dengan variable independent (1) kualitas pelayanan (2) promosi penjualan (3) harga, serta menggunakan variable dependen kepuasan pelanggan. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dan metode analisis data menggunakan aplikasi smart PLS. Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Serta variabel Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Promosi Penjualan dan Harga



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, sales promotion and price on customer satisfaction at Indomart, a study on Indomaret Kyai Maja 21 customers, South Jakarta. This study uses a quantitative method with a causality approach. The research population is 530 customers with the sample using the slovin formula with the best data being 100 customers at the Indomaret Kyai Maja 21 outlet. Data analysis uses multiple linear regression. With independent variables (1) service quality (2) sales promotion (3) price, and using the dependent variable customer satisfaction. Data collection uses a questionnaire and data analysis method uses the smart PLS application.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Sales Promotion and Price

