

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT. SAJIRA MAHARDIKA
CABANG GRESIK**

**Oleh:
Dewi Ayu Mishawati
17042088**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sajira Mahardika Cabang Gresik. 2) pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen di PT. Sajira Mahardika Cabang Gresik. 3) pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di PT. Sajira Mahardika Cabang Gresik. 4) pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen di PT. Sajira Mahardika Cabang Gresik. Model yang digunakan dalam analisis data adalah uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 24. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan pengambilan sampel Insidental. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kualitas pelayanan mempunyai nilai hitung $69,044 > t_{\text{tabel}} (1,66)$. 2) promosi mempunyai nilai hitung $1,838 > t_{\text{tabel}} (1,66)$. 3) harga mempunyai nilai hitung $1,844 > t_{\text{tabel}} (1,66)$. 4) Pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan konsumen secara simultan mempunyai nilai hitung $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}} = 1874,864 > 2,70$. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sajira Mahardika Cabang Gresik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga dan Kepuasan Konsumen.