

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis seberapa besar Pengaruh Promosi, Kualitas Pelayanan, terhadap Tingkat penjualan dengan Kepuasan pelanggan sebagai variabel Intervening pada PT Es Teh Indonesia cabang Sutomo Kota Padang. Penelitian Ini menggunakan metode rumus Cochran Sugiyono .Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Es Teh Indonesia cabang Sutomos dengan Populasi 100 orang. Metode analisis data yang digunakan *adalah analisis Outer model, Average Variance Extracted (AVE)*, Penelitian Reabilitas, dan pengujian Inner Model (*Structural Model*) dengan menggunakan *Smart PLS 4.0*. Metode pengumpulan data melalui survei dan menyebarkan kuesioner kepada konsumen sebagai responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Es Teh cabang Sutomo Kota Padang. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Es Teh cabang Sutomo Kota Padang. Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat penjualan pada Es Teh cabang Sutomo Kota Padang. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan Signifikan pada tingkat Penjualan pada Es Teh cabang Sutomo Kota Padang sedangkan Kepuasan Pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat penjualan pada Es Teh Cabang Sutomo Kota Padang.

***Kata Kunci : Promosi, Kualitas Pelayan, ,Kepuasan Pelanggan, Tingkat Penjualan***

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine how big the influence of promotion analysts, service quality, on the level of sales with customer satisfaction as an intervening variable at PT Es Teh Indonesia, Sutomo branch, Padang city. This study used the Cochran Sugiyono formula method. The population in this study were consumers of Indonesian iced tea at the Sutomos branch with a population of 100 people. The data analysis method used is Outer model analysis, Average Variance Extracted (AVE), Reliability Research, and Inner Model testing (Structural Model) using Smart PLS 4.0. Methods of data collection through surveys and distributing questionnaires to consumers as respondents.*

*The results showed that Promotion had a positive and significant effect on customer satisfaction at the Sutomo Ice Tea branch, Padang City. Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction at the Sutomo Ice Tea branch, Padang City. Promotion has a positive and significant effect on the level of sales at the Sutomo Ice Tea branch, Padang City. Service quality has a positive and significant effect on the level of sales at the Iced Tea branch of Sutomo, Padang City, while customer satisfaction has no significant effect on the level of sales at Iced Tea, Sutomo's branch, Padang City.*

***Keywords: Promotion, Service Quality, Customer Satisfaction, Sales Level***