

**Sanggoli Nursyam14101155310165, Jurusan Manajemen, Tahun 2019, pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen, di bawah bimbingan bapak Dr. Yulasmu, SE, MM dan Sigit Sanjaya, SE, MM.**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel penelitian yaitu Kualitas Layanan (X1), Harga (X2) Promosi (X3), dan Kepuasan Konsumen (Y). Metode pengumpulan data melalui survei dan mengedarkan kuesioner sebanyak 76 responden. Metode analisis yang digunakan adalah uji validitas dan reliabilitas, analisis korelasi, analisis regresi berganda, untuk uji hipotesis digunakan uji t dan uji F.

Hasil penelitian menunjukkan (1) pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (2) Harga berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (3) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. (4) Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (5) Kontribusi sumbangan variabel Kualitas Layanan, Harga dan Promosi sebesar 0,677 atau 67,7% sedangkan sisanya sebesar 32,3% di pengaruh variabel lain seperti word of mouth, diskon, fasilitas dan lain-lain.

***Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen***