

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan melalui promosi sebagai variable intervening pada toko beringin sport. Metode analisis data menggunakan kuesioner, dengan sampel 99 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah Analisis Jalur.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan harga melalui promosi berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan pelanggan. Kontribusi variabel kualitas pelayanan dan harga melalui promosi berpengaruh sebesar 0,426 atau 42,6 % sedangkan sisanya sebesar 57,4 % dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan Manajemen Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan toko beringin sport , maka disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui peningkatan *tangibility*, *emphaty* , *responsiveness* , *reliability* , *assurance* mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pelanggan toko beringin sport.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan , kualitas pelayanan , harga , promosi