

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh menurunnya jumlah pelanggan PT. Aseng Ketok Sukses pada periode tahun 2020. Menurunnya jumlah pelanggan tersebut mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna jasa PT. Aseng Ketok Sukses Medan. Dengan melihat permasalahan yang ada, maka penelitian ini diarahkan untuk menganalisis bagaimana meningkatkan kepuasan dengan didukung peningkatan promosi, harga, dan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah kriteria pelanggan tetap, yang dimaksud dengan pelanggan tetap disini adalah pengguna jasa yang sudah lebih dari dua kali menggunakan jasa PT. Aseng Ketok Sukses. Jumlah sampel adalah ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%, maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak 150 orang. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Berganda, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi, harga, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Saran penulis adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara meningkatkan Promosi ,menjaga kepuasan pelanggan dan penetapan harga yang lebih sesuai dengan kemampuan pelanggan. PT. Aseng Ketok Sukses Medan perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: Promosi, harga, Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan