

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. MESTIKA SAKTI

Demak claudia yosephine simanjuntak, Ichsan farabi sirait, Ivana nathania, Petrick haristio
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Prima Indonesia

Peneliti mengambil objek penelitian pada PT. Mestika Sakti, disebabkan terjadinya penurunan kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan rangsangan pelanggan untuk menilai suatu produk atau jasa setelah menggunakannya. Kualitas pelayanan, harga dan promosi merupakan salah satu penyebab menurunnya kepuasan pelanggan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sesuai dengan tujuan penelitian maka sifat penelitian ini adalah Deskriptif *Explanatory*. Populasi yang digunakan adalah pelanggan perusahaan sebanyak 124 orang dan sampel penelitian ini berjumlah 95 orang yang didapat dari rumus *Slovin*. yang digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas adalah sebanyak 30 orang pelanggan pada perusahaan yang sama. Hasil analisis regresi linear menunjukkan Kepuasan Pelanggan = $10,730 + 0,173 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0,177 \text{ Harga} + 0,279 \text{ Promosi}$. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas pelayanan, harga dan promosi secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Mestika Sakti. Hasil penelitian secara simultan didapat kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.367 yang berarti mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 36,7% dan sisanya sebesar % merupakan pengaruh dari variabel independen lain

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan