

ABSTRAK

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen (Pegguna Go-Jek pada Mahasiswa Esa Unggul, Citra Raya).
Dibimbing oleh (Jatmiko)

Nama : Victor Greys Manik

Program Studi : Manajemen

Tujuan penelitian ini untuk melihat bagaimana pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen, bagaimana pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen, dan bagaimana pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen.

Metode analisis data penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Data sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden sebagai sampel penelitian yang berasal dari penyebaran 30 pernyataan kuesioner yang diperoleh pengambilannya melalui teknik *non-probability sampling* dengan *purposive sampling* dan di analisis menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dan temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Promosi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen, Harga berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian Harga sangat mempengaruhi kepuasan konsumen Go-Jek Esa Unggul Citra Raya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Untuk penelitian ini, variabel harga memiliki pengaruh yang lebih besar antara kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Title : *The Effect of Service Quality, Price, and Promotion on Customer Satisfaction (User Go-Jek to Esa Unggul Students, Citra Raya). Supervised by (Jatmiko)*

Name : **Victor Greys Manik**

Study Program : **Management**

The purpose of this study is to see how the influence of Service Quality on Customer Satisfaction, how the effect of Price on Customer Satisfaction, and how the effect of Promotion on Customer Satisfaction.

This research data analysis method using Multiple Linear Regression Analysis. The sample data used in this study amounted to 150 respondents as research samples derived from the distribution of 30 questionnaire statements obtained through non-probability sampling technique with purposive sampling and analyzed using Multiple Linear Regression Analysis. The results and findings in this study indicate that service quality has a significant positive effect on customer satisfaction and promotion has a significant positive effect on customer satisfaction. Price has a significant positive effect on customer satisfaction. Thus price greatly affects consumer satisfaction Go-Jek Esa Unggul Citra Raya.

The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Furthermore, price has a positive and significant effect on customer satisfaction, and promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction. For this study, the price variable has a greater influence between service quality and promotion on customer satisfaction

Keywords: *Service Quality, Trust, Satisfaction, and Loyalty*