

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui promosi tebus murah, potongan harga, ketersediaan barang, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Bunder Asri Gresik serta untuk mengetahui variabel mana yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan Indomaret Bunder Asri Gresik. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menetapkan sampel sebanyak 100 responden dan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *Sampling Insidental*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dan menggunakan alat uji program SPSS 17.0 menghasilkan model regresi sebagai berikut : $Y = 2.387 + 0.274 X_1 + 0.244 X_2 + 0.243 X_3 + 0.278 X_4$.

Hasil perhitungan statistik menunjukkan nilai F_{hitung} (22.730) > dari F_{tabel} (2.47), yang menunjukkan bahwa promosi tebus murah, potongan harga, ketersediaan barang, dan kualitas pelayanan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Bunder Asri Gresik. Hasil pengujian hipotesis promosi tebus murah menunjukkan t_{hitung} (2.547) \geq t_{tabel} (1.985), hipotesis potongan harga menunjukkan t_{hitung} (2.405) \geq t_{tabel} (1.985), hipotesis ketersediaan barang menunjukkan t_{hitung} (2.015) \geq t_{tabel} (1.985) dan hipotesis kualitas pelayanan menunjukkan t_{hitung} (2.162) \geq t_{tabel} (1.985) yang bisa diartikan bahwa promosi tebus murah, potongan harga, ketersediaan barang, dan kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Bunder Asri Gresik. Hasil penelitian yang dihasilkan juga menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Indomaret Bunder Asri Gresik adalah promosi tebus murah.

**Kata Kunci : Tebus Murah, Potongan Harga, Ketersediaan Barang,
Kualitas Pelayanan**