

ABSTRAKS

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan cukup banyak dilakukan, maka penelitian ini membahas mengenai pengaruh 4P (*product, price, promotion and place*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Adira dinamika Surabaya III. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kembali mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Variabel-variabel yang digunakan adalah *product, price, promotion and place* terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel penelitian ini berjumlah 92 orang. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* dengan menggunakan rumus Taro Yamane. Instrumen kuesioner digunakan sebagai pengumpul data. Pengujian validitas dan reliabilitas atas indikator-indikator dan konsep variabel tersebut menunjukkan nilai validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat sebagai instrumen.

Analisis dengan regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel *product, price, promotion and place* terhadap kepuasan pelanggan baik secara parsial atau simultan.

Dari hasil tersebut diketahui bahwa variabel *product, price, promotion and place* secara bersama sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan juga variabel *product, price, promotion and place* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial. Sedangkan variabel *place* adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : produk, harga, promosi, lokasi dan kepuasan pelanggan