

ABSTRAK

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh harga, promosi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Indomaret Kelurahan Sidokare Sidoarjo. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu penelitian yang menitikberatkan pada pengujian hipotesa dengan alat analisa metode statistik dan menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan di Indomaret Kelurahan Sidokare Sidoarjo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* tepatnya *accidental sampling* yaitu teknik pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu semua anggota populasi yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel dalam penelitian. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 75 responden. Alat uji yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan bantuan *software* SPSS 21.0. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa, hasil dari uji validitas adalah *valid*, uji reliabilitas adalah *reliabel*. Analisa regresi linier berganda didapatkan permodelan yaitu $Y = 1.205 - 0.746 X_1 + 0.435 X_2 + 0.220 X_3$. Dari hasil Uji F didapatkan hasil bahwa Harga (X_1), Promosi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Indomaret Kelurahan Sidokare Sidoarjo. Dari hasil uji t dapat diketahui bahwa Harga (X_1), Promosi (X_2) dan Kualitas Layanan (X_3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Indomaret Kelurahan Sidokare Sidoarjo

Kata Kunci: Harga, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan

ABSTRACT

This study is intended to determine the effect of price, promotion and service quality on customer satisfaction in Indomaret, Sidokare Sidoarjo Village". This research was conducted using a quantitative approach, namely research that focuses on testing hypotheses using statistical analysis tools and producing generalizable conclusions. The population used in this study were all customers in Indomaret, Sidokare Village, Sidoarjo. The sampling technique used is a non-probability sampling technique, precisely accidental sampling, which is a sampling technique based on chance, that is, all members of the population who coincidentally meet with the researcher can be sampled in the study. The sample used in this study was 75 respondents. The test tool used is multiple linear regression analysis technique with the help of SPSS 21.0 software. From the results of the research that has been done, it can be concluded that, the results of the validity test are valid, the reliability test is reliable. Multiple linear regression analysis obtained modeling, namely $Y = 1.205 - 0.746 X1 + 0.435 X2 + 0.220 X3$. From the results of the F test, it was found that Price (X1), Promotion (X2) and Service Quality (X3) had a simultaneous effect on Customer Satisfaction (Y) in Indomaret, Sidokare Village, Sidoarjo. From the results of the t-test, it can be seen that Price (X1), Promotion (X2) and Service Quality (X3) have a partial effect on Customer Satisfaction (Y) in Indomaret, Sidokare Village, Sidoarjo.

Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Satisfaction