

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di PT. Indomarco Prismatama di Gresik dengan tujuan untuk (1) mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (2) mengetahui pengaruh lokasi, kualitas pelayanan dan diskon secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (3) mengetahui diantara variabel lokasi, kualitas pelayanan dan diskon, variabel mana yang berpengaruh dominan terhadap terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Sampel yang diambil adalah sebanyak 100 responden yang terdiri dari pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik. Metode *sampling* yang digunakan adalah *accidental sampling*. Teknik pengambilan data menggunakan kuisioner, sedangkan metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) lokasi, kualitas pelayanan dan diskon berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (2) lokasi, kualitas pelayanan dan diskon berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik, (3) diskon berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan PT. Indomarco Prismatama di Gresik.

Kata-kata kunci : lokasi, kualitas pelayanan, diskon, kepuasan pelanggan.