

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of promotion, product quality and service quality on Adidas sneakers customer satisfaction at Morowudi - Gresik Street Distro (DJ). The population in this study were Adidas sneakers customers. While the determination of the number of samples using accidental sampling technique, collecting data using questionnaires and documentation then analyzed using multiple linear regression analysis and significant tests with the help of SPSS version 24 program. Based on the analysis conducted using the t test concluded that the variable promotion, product quality and service quality partially and significantly influence customer satisfaction with results, promotion t hitung = 2.637 with sig value. 0,009, product quality count = 4,851 with a sig. 0,000 value, service quality t count = 2,044 with a value of 0,042. As a result, the simultaneous f test results obtained at 22.925 with the value of sig. 0,000.

Keywords : Promotion, Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *promotion*, *product quality* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sepatu kets Adidas di Distro Jalanan (DJ) Morowudi – Gresik. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan sepatu kets Adidas. Sedangkan penentuan jumlah sampel menggunakan teknik *akcidental sampling*, pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi kemudian di analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji signifikan dengan bantuan program SPSS version 24. Berdasarkan analisis yang dilakukan menggunakan uji *t* disimpulkan bahwa variabel *promotion*, *product quality* dan kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil, *promotion* $t_{hitung} = 2,637$ dengan nilai sig. 0,009, *product quality* $t_{hitung} = 4,851$ dengan nilai sig.0,000, kualitas pelayanan $t_{hitung} = 2,044$ dengan nilai 0,042. Sedangkan uji *f* simultan diperoleh hasil 22,925 dengan nilai sig. 0,000.

Kata kunci : *Promotion*, *Product Quality*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan