

ABSTRAK

Penelitian studi ini bertujuan guna menguji, membuktikan, serta mengetahui adanya pengaruh dari kualitas produk, promosi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. Populasi yang digunakan pada penelitian ini yakni pelanggan pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik dengan sampel yang digunakan sebanyak 120 responden. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *non probability sampling*, dimana data yang diperoleh dari instrumen kuisioner yang disebar kepada pelanggan PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian dimana variabel kualitas produk (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Promosi (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan pada PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik dipengaruhi secara simultan terhadap kualitas produk, promosi, kualitas layanan secara positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Regresi Linier Berganda.

ABSTRACT

This research study aims to test, prove, and determine the influence of product quality, promotion, service quality on customer satisfaction at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. The population used in this study, namely customers at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik with a sample of 120 respondents. Sampling technique using non-probability sampling technique, in which data obtained from questionnaire instruments distributed to customers of PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik. The analytical method used is multiple linear regression. Based on research results where the product quality variable (X1) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Promotion (X2) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Service quality (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). Customer satisfaction at PT. Nippo Tech Sejahtera Gresik is simultaneously influenced by product quality, promotion, service quality positively and significantly.

Keywords : Product quality, Promotion, Service quality, Customer satisfaction, Multiple linear regression.