

ABSTRACT

"PLITA" cashew nuts are one of the cashew nut products produced by the Puna Liput Padung Tawa Producers Cooperative (KOPSEN PLITA) which is located in Leworahang - NTT. The PLITA Producers Cooperative is a multi-business cooperative. One of the products that is cultivated is cashew nuts and is the superior product of the cooperative. The purpose of this study is to (1) determine whether promotion has an effect on consumer satisfaction. (2) To find out whether price has an effect on customer satisfaction. (3) To determine whether product quality has an effect on customer satisfaction. (4) To determine whether promotion, price and product quality simultaneously influence customer satisfaction. In this study, the population of the study were all PLITA cashew nut product consumers. The population taken in this study is Lewolema District, East Flores Regency - NTT. The sample used was 50 respondents. Sampling using purposive sampling. The results of this study are: Promotion (X1) has a significant impact on customer satisfaction, Price (X2) has a significant effect on customer satisfaction, Product Quality (X3) has a significant effect on customer satisfaction and Promotion (X1), Price (X2), Product Quality (X3)) simultaneously has a significant effect on customer satisfaction.

Keywords: *Promotion, Price, Quality, Customer Satisfaction*

ABSTRAK

Kacang mete "PLITA" adalah salah satu produk kacang mete yang diproduksi oleh Koperasi Produsen Puna Liput Padung Tawa (KOPSEN PLITA) yang berkedudukan di Desa Leworahang - NTT. Koperasi Produsen PLITA merupakan kopresai serba usaha. Salah satu produk yang diusahakan adalah kacang mete dan merupakan produk unggulan koperasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk (1) Untuk mengetahui apakah promosi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (2) Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (3) Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. (4) Untuk mengetahui apakah promosi, harga dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah semua konsumen produk kacang mete PLITA. Populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu pada Kecamatan Lewolema Kabupaten Flores Timur - NTT. Sampel yang digunakan yaitu 50 responden. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Hasil penelitian ini adalah: Promosi (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, Kualitas Produk (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan Promosi (X1), Harga (X2), Kualitas Produk (X3) secara bersamaan berpengaruh signifikan dengan kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Promosi, Harga, Kualitas, Kepuasan Konsumen