

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine the influence of facilities, promotion and quality service towards consumer satisfaction in using financing services at PT. Mandala Multifinance, Tbk branch Sidoarjo, questionnaire as a data collection tool with a sample of 67 respondents. The sampling technique in this study was conducted with accidental sampling. The result of the T test is the facility variable Thitung value of 4.573 with a significant value of 0.000. Regression coefficient (2) results of the promotional variable Thitung value of 2.445 with a significant value of 0.017. Regression coefficient (3) result of Thitung value of service quality variables of 2.337 with a significant value of 0.023. The test result F-Calculate the F-count value of 13.421. The results obtained indicate that the hypothesis is accepted.*

***Keywords:Facilities, Promotion, Quality Of Service, Customer Satisfaction***

## ABSTRAK

Hasil penelitian yang di dapat mengetahui Pengaruh Fasilitas, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa pembiayaan di PT. Mandala Multifinance, Tbk Cabang Sidoarjo, kuesioner sebagai alat pengumpulan data dengan sampel 67 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan accidental sampling. Hasil dari uji t nilai  $t_{hitung}$  variabel fasilitas sebesar 4,573 dengan nilai signifikan sebesar 0,000. Koefisien regresi (2) Hasil dari nilai  $t_{hitung}$  variabel promosi sebesar 2,445 dengan nilai signifikan sebesar 0,017. Koefisien regresi (3) Hasil dari nilai  $t_{hitung}$  variabel kualitas pelayanan sebesar 2,337 dengan nilai signifikan sebesar 0,023. Hasil uji f menunjukkan nilai F-hitung sebesar 13,421. Hasil yang didapat menunjukkan bahwa hipotesis diterima.

**Kata kunci:** *Fasilitas, Promosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen*