

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan membahas tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga,dan Promosi, terhadap Kepuasan Pelanggan SAISHOP Sidoarjo. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Tempat SAISHOP Sidoarjo,dengan jumlah sampel 105 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik non-probability sampling.Sampel non probability sampling yang digunakan adalah sampling accidental, hal ini dikarenakan jumlah pelanggan SAISHOP Sidoarjo tak terhingga. Teknik pengambilan sampel ini dilakukan berdasarkan kebetulan, yaitu kebetulan bertemu dengan pelangganSAISHOP Sidoarjo. Data diambil menggunakan kuisioner yang kemudian diuji dengan analisis regresi linier berganda yang sebelumnya diuji menggunakan uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi berpengaruh signifikan dan bertanda positif terhadap kepuasan pelanggan SAISHOP Sidoarjo. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan dan bertanda negatif, hal ini dikarenakanjika setiap peningkatan nilai Kualitas Pelayanan, maka akan menurunkan nilai Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci:Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi,Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and discuss the effect of Service Quality, Price, and Promotion on SAISHOP Sidoarjo Customer Satisfaction. The population in this study were users of the SAISHOP Sidoarjo Place, with a sample of 105 respondents. The sampling technique in this research is using non-probability sampling technique. The non-probability sampling used is accidental sampling, this is because the number of SAISHOP Sidoarjo customers is infinite. This sampling technique was carried out by chance, namely by chance meeting a customer of SAISHOP Sidoarjo. The data was taken using a questionnaire which was then tested with multiple linear regression analysis which was previously tested using the instrument test, classical assumption test, and determination test. The results showed that Service Quality, Price, and Promotion had a significant and positive effect on customer satisfaction at SAISHOP Sidoarjo. While the quality of service has no significant effect and has a negative sign, this is because if every increase in the value of Service Quality, it will reduce the value of Customer Satisfaction.

Keywords:Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi,Kepuasan Pelanggan