

Rifki Nugroho, 11220390

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, SALES PROMOSI, KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LAUNDRY SEPATU DI BEKASI**

Penulisan Ilmiah Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2023

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis Pengaruh Persepsi Harga, Sales Promosi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Laundry Sepatu di Bekasi.

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan data primer kuantitatif, tahap uji yang dilakukan adalah: uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, multikolinieritas, regresi linear berganda, koefisien determinasi, uji F dan uji t. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner, dan data valid yang berhasil dikumpulkan sebanyak 100 responden. Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Alat bantu pengujian yang digunakan adalah SPSS 23.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Persepsi Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan laundry sepatu, Sales Promosi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan laundry sepatu, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan laundry sepatu. Sedangkan secara simultan Persepsi Harga, Sales Promosi, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan laundry sepatu.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Persepsi Harga, Sales Promosi
(xiii + 64 + lampiran)
Daftar Pustaka (2018-2022)