

ABSTRAK

Risma asriyanti (2020), NPM : 16418954, Judul penelitian ini adalah **“Pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko sepatu kakiku di kota nganjuk”**. Dibawah bimbingan ibu Dr, **Enni Sustiyatik, MM.** sebagai pe.mbimbing Skripsi I dan Ibu **Dra. Kartika Yuliari, MM.** sebagai pembimbing Skripsi II.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Populasi pada peneltian ini adalah seluruh pelanggan toko sepatu kakiku di kota Nganjuk. Teknik pengambilan sampel sebanyak 96 orang. Tekni pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan Reabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh positif harga terhadap kepuasan pelanggan toko sepatu kakiku di kota nganjuk, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 3,697 dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dan koefesiensi regresi sebesar 0,326.(2) terdapat pengaruh negatif promosi terhadap kepuasan pelanggan toko sepatu kakiku di kota nganjuk, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar 0,346 dengan signifikansi 0,730 ($0,730 > 0,05$) dan koefesiensi regresi sebesar 0,039 (3) Terdapat pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko sepatu kakiku di kota nganjuk, dibuktikan dari nilai t hitung sebesar sebesar 3,677 dengan signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$) dan koefesiensi regresi sebesar 0,327. (4) terdapat pengaruh positif harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan toko sepatu kakiku di kota nganjuk, dibuktikan dari nilai F hitung sebesar 13,353 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci :Harga, Promosi, Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.