

## ABSTRAK

Widyawati. 2021. "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur". Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono,S.E., M. M. Pembimbing (II) H. Suwanto, S. E., M. M.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah ada pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan yang dilaksanakan di Toko Taqwa Mulya Batanghari Kabupaten Lampung Timur.

Metode analisis yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Objek penelitian ini adalah pelanggan yang berbelanja pada Toko Taqwa Mulya Bantanghari Kabupaten Lampung Timur. Jumlah populasi sebanyak 49 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan studi pustaka, wawancara, observasi dan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan SPSS 20 meliputi uji persyaratan uji persyaratan instrument, uji persyaratan analisis dan uji hipotesis.

Kesimpulan secara simultan ke empat variabel menunjukkan pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka dalam ini yang membahas tentang harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan promosi terhadap kepuasan pelanggan berkaitan sangat penting dalam perusahaan atau organisasi.

**Kata Kunci:** Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Promosi dan Kepuasan Pelanggan.