

ABSTRAK

Kadek Emilia Pradasari, Npm. 20610107. 2024 "*Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Beranda Cafe Metro*" Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (I) Ratmono, S.E.,M.M. Pembimbing (II) Dr. Kuncoro Budi Riyanto, S.E., M.M

Kepuasan konsumen sangat penting bagi perusahaan untuk menjaga kelangsungan usahanya maupun kelangsungan kegiatan usahanya. Beberapa strategi yang sering dilakukan oleh pemilik usaha diantaranya yaitu melakukan promosi dan peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui promosi berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif dan Sampel penelitian ini berjumlah 70 responden yaitu konsumen yang melakukan pembelian Beranda Cafe Metro. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner dengan analisis data uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linearitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas dan analisis regresi berganda memakai program (SPSS).

Hasil penelitian menunjukkan secara parsial variabel promosi tidak pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, namun variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

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