

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WIGUNA *PHOTO* STUDIO**

Oleh

**Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi, NIM 1917041008**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRAK**

Pengujian ini mempunyai capaian guna membuktikan peran kualitas pelayanan beserta promosi baik dengan individu maupun dengan bersamaan pada kepuasan pelanggan pada Wiguna *Photo* Studio. Rancangan pengujian yang dipakai pada pengujian ini ialah kuantitatif kausal. penetapan sampel di pengujian ini mempergunakan cara *purposive sampling*. total sampel yang dipakai ialah sejumlah 130 responden. Instrumen yang dipakai di pengujian ini ialah angket beserta cara analisa data yang dipakai ialah analisa regresi linier berganda. temuan test di pengujian ini memperlihatkan bahwasanya (1) kualitas pelayanan berperan positif beserta substansial pada kepuasan pelanggan pada Wiguna *Photo* Studio, (2) promosi berperan positif beserta substansial pada kepuasan pelanggan pada Wiguna *Photo* Studio, (3) kualitas pelayanan beserta promosi berperan substansial pada kepuasan pelanggan pada Wiguna *Photo* Studio.

Kata kunci: kualitas pelayanan, promosi, kepuasan pelanggan

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA WIGUNA PHOTO STUDIO**

*By*

**Ni Luh Sindi Astuti Ratna Dewi, NIM 1917041008**

**Jurusan Manajemen**

**ABSTRACT**

*This test has results to prove the role of service quality and promotions both individually and simultaneously on customer satisfaction at Wiguna Photo Studio. The test design used in this test is causal quantitative. determination of the sample in this test using purposive sampling method. the total sample used was 130 respondents. The instrument used in this test is a questionnaire along with the data analysis method used is multiple linear regression analysis. The test findings in this test show that (1) service quality has a positive and substantial role in customer satisfaction at Wiguna Photo Studio, (2) promotion has a positive and substantial role in customer satisfaction at Wiguna Photo Studio, (3) service quality and promotion plays a substantial role in customer satisfaction at Wiguna Photo Studio.*

*Keyword: service quality, promotion, customer satisfaction*