

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA VILLA NADIRA BALI KECAMATAN
BANJAR**

Oleh

Ni Made Dewi Purwitasari, NIM 1917041185

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji (1) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, (3) pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar. Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik metode *purposive sampling*. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 75 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan kuesioner dan teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dalam penelitian ini adalah: (1) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (3) Promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Villa Nadira Bali Kecamatan Banjar.

Kata kunci: kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, promosi.

**THE EFFECT OF PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION AT VILLA NADIRA BALI BANJAR
DISTRICT**

By

Ni Made Dewi Purwitasari, NIM 1917041185

Department of Management

ABSTRACT

This study aims to examine (1) the effect of service quality on customer satisfaction, (2) the effect of service quality on customer satisfaction, (3) the effect of promotion and service quality on customer satisfaction at Villa Nadira Bali, Banjar District. The research design used in this study is causal quantitative. Determination of the sample in this study using a purposive sampling method technique. The number of samples in this study were 75 respondents. The instrument used in data collection was a questionnaire and the analysis technique used was multiple linear regression analysis. The results in this study are: (1) Promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction, (2) Service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction and (3) Promotion and service quality simultaneously have a significant effect on consumer satisfaction at Villa Nadira Bali, Banjar District.

Keywords: *customer satisfaction, service quality, promotion.*