

**Pengaruh Promosi dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Kopi
Banyuatis di Kecamatan Banjar**

Oleh

Gede Janaka Narayana, NIM 1717041106

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari promosi dan kualitas produk baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Kopi Banyuatis di Kecamatan Banjar. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif kausal. Penentuan sampel dalam penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini adalah: (1) Promosi dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Banyuatis. (2) Promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Banyuatis. (3) Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Banyuatis.

Kata Kunci: kepuasan pelanggan, kualitas produk, promosi.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of promotion and product quality either simultaneously or partially on customer satisfaction of Banyuatis Coffee in Banjar District. The research design used is causal quantitative research. Determination of the sample in the study using purposive sampling technique. The number of samples used is 100 respondents. The instrument used in data collection is a questionnaire and the data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study are: (1) Promotion and product quality have a significant effect on Banyuatis Coffee customer satisfaction. (2) Promotion has a positive and significant effect on customer satisfaction of Kopi Banyuatis. (3) Product quality has a positive and significant effect on customer satisfaction of Kopi Banyuatis.

Keywords: customer satisfaction, product quality, promotion.