

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. FIF GROUP  
CABANG SINGARAJA**

**Oleh**

**Gede Redama, NIM 1617041129**

**Program Studi Manajemen**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh (1) promosi terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (3) promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. FIF GROUP Cabang Singaraja. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah UFI PT. FIF GROUP Cabang Singaraja dengan sampel sebanyak 78 orang dicari menggunakan rumus *Slovin*. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh (1) promosi terhadap kepuasan pelanggan; (2) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan; (3) promosi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. FIF GROUP Cabang Singaraja.

**Kata kunci:** promosi, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. FIF GROUP  
CABANG SINGARAJA**

**Oleh**

**Gede Redama, NIM 1617041129**

**Program Studi Manajemen**

**ABSTRACT**

The purpose of this study was to examine the effect of (1) promotion on customer satisfaction; (2) service quality on customer satisfaction; (3) promotion and service quality to customer satisfaction of PT. FIF GROUP Singaraja Branch. This type of research is causal research. The population in this study were all customers of UFI PT. FIF GROUP Singaraja Branch with a sample of 78 people was searched using the Slovin formula. Data collection using the questionnaire method was analyzed using multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that there is an effect of (1) promotion on customer satisfaction; (2) service quality on customer satisfaction; (3) promotion and service quality to customer satisfaction at PT. FIF GROUP Singaraja Branch.

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