

**PENGARUH KUALITAS PRODUK ,HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LOTTEMART
GANDARIA CITY**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS STYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK ,HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LOTTEMART
GANDARIA CITY**

SKRIPSI

**Ditujukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen- Strata 1**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS STYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2020**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON
CONSUMER SATISFACTION AT LOTTEMART GANDARIA CITY**

THESIS

Economic Studies Program Management



**ECONOMIC FACULTY
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2020**

**THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, PRICE AND PROMOTION ON
CONSUMER SATISFACTION AT LOTTEMART GANDARIA CITY**

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree
BACHELOR OF ECONOMICS
Economic Studies Program Management – Strata 1



Arranged by :

NAMA : DEVIANTI YULIA NOVITA SARI

N I M 0415015031251068

**ECONOMIC FACULTY
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA
2020**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk Harga, dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen di Lottemart Gandaria City. Populasi dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang sudah berbelanja di Lottemart Gandaria City dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Desain penelitian ini menggunakan metode kausal. Teknik sampling menggunakan accidental sampling. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan Software SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial (uji t) Kualitas Produk (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Harga (X_2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Konsumen dan Promosi (X_3) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan anatar variabel Kualitas Produk (X_1), Harga (X_2) dan Promosi (X_3) terdapat Kepuasan Konsumen (Y). Dan kontribusi semua variabel bebas adjusted R square sebesar 36,3% terhadap Kepuasan Konsumen (Y), sedangkan sisanya sebesar 63,7% dijelaskan dengan faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak masuk dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kepuasan Konsumen*

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Product Quality, Price and Promotion on Consumer Satisfaction at Lottemart Gandaria City. The population in this study were all consumers who had shopped at Lottemart Gandaria City and the sample in this study amounted to 100 respondents. The design of this study uses the causal method. The sampling technique uses accidental sampling. Data collection methods use primary data and secondary data. The data analysis method used in this research is multiple linear regression analysis with the help of SPSS 22 Software. The results of the research show that partially (t test) Product Quality (X1) has a significant effect on Consumer Satisfaction, Price (X2) has a significant effect on Consumer satisfaction and Promotion (X3) has a significant effect on Consumer Satisfaction. Simultaneously (F test) shows that there is a significant influence between variables Product Quality (X1), Price (X2) and Promotion (X3) there is Consumer Satisfaction (Y). And the contribution of all independent variables adjusted R square of 36.3% to Consumer Satisfaction (Y), while the remaining 63.7% is explained by other factors or variables that are unknown and not included in this study.

Keywords: *Product Quality, Price, Promotion and Customer Satisfaction*

