

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. BENGAWAN SOLO COFFEE CABANG
PACIFIC PLACE**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen – Strata 1



Disusun Oleh:

Nama : Pitri Lubis

NIM : 180400015

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT. BENGAWAN SOLO COFFEE CABANG
PACIFIC PLACE
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA MANAJEMEN
Program Studi Manajemen – Strata 1**



Disusun Oleh:

**Nama : Pitri Lubis
NIM : 180400015**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2022**

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PT. BENGAWAN SOLO COFFEE BRANCH
PACIFIC PLACE**

THESIS

Economic Studies Program Management



Arranged By:

Nama : Pitri Lubis

NIM : 180400015

**ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY**

JAKARTA

2022

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PROMOTION AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN
PT. BENGAWAN SOLO COFFEE BRANCH
PACIFIC PLACE**

THESIS

Presented As One Of The Conditions For Obtaining A Degree

BACHELOR OF MANAGEMENT

Economic Studies Program Management – Strata 1



Arranged By:

Nama : Pitri Lubis

NIM : 180400015

**ECONOMIC AND BUSINESS FACULTY
SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY
JAKARTA**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan PT. Bengawan Solo Coffee cabang Pacific Place. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bengawan Solo Coffee Cabang Pacific Place. Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Desain penelitian ini menggunakan penelitian kausal komparatif, untuk mengetahui pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Metode penelitian ini menggunakan analisis linear berganda dengan bantuan pengolahan data software SPSS versi 25. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan lokasi secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bengawan Solo Coffee cabang Pacific Place.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, Promosi, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

This research was conducted on customers of PT. Bengawan Solo Coffee Pacific Place branch. The purpose of this study was to determine the effect of service quality, promotion and location on customer satisfaction at PT. Bengawan Solo Coffee Pacific Place Branch. The population in this study is infinite and the sample in this study amounted to 100 respondents. This research design uses comparative causal research, to determine the effect of one or more independent variables on the dependent variable. This research method uses multiple linear analysis with the help of data processing software SPSS version 25. The results of this study indicate that there is a simultaneous and partial influence of service quality, promotion and location on customer satisfaction at PT. Bengawan Solo Coffee Pacific Place branch.

Keywords: Quality of service, Promotion, Location, Customer Satisfaction.

