

## **ABSTRAK**

**IKKE FIDYAWATI, 18110069**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI ONLINE TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI PT. PANEN LESTARI INDONESIA (SOGO) CABANG TUNJUNGAN PLAZA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2022**

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi Online dan Kepuasan Konsumen**

Kualitas Pelayanan dan Promosi Online merupakan variabel yang saling berkaitan yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen di perusahaan. Kualitas Pelayanan yang tidak memadai secara tidak langsung mengakibatkan Promosi Online yang tidak jalan. Hal ini juga dapat mengakibatkan Kepuasan Konsumen yang (buruk) bagi perusahaan, sehingga menimbulkan persaingan yang tidak sehat bagi antar perusahaan yang lain.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan promosi online (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y). Untuk jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah konsumen yang berbelanja di sogo tunjungan plaza surabaya yang telah melakukan pembelian yang lebih dari satu kali sedangkan untuk sampel nya berjumlah 100 responden. Untuk teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reabilitas. Untuk hasil olah data menunjukkan item kuesioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh sebesar 53,5% dan promosi online (X2) berpengaruh sebesar 5,10% maka dari hasil penelitian tersebut memiliki hasil analisis yang (simultan) atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen (Y).