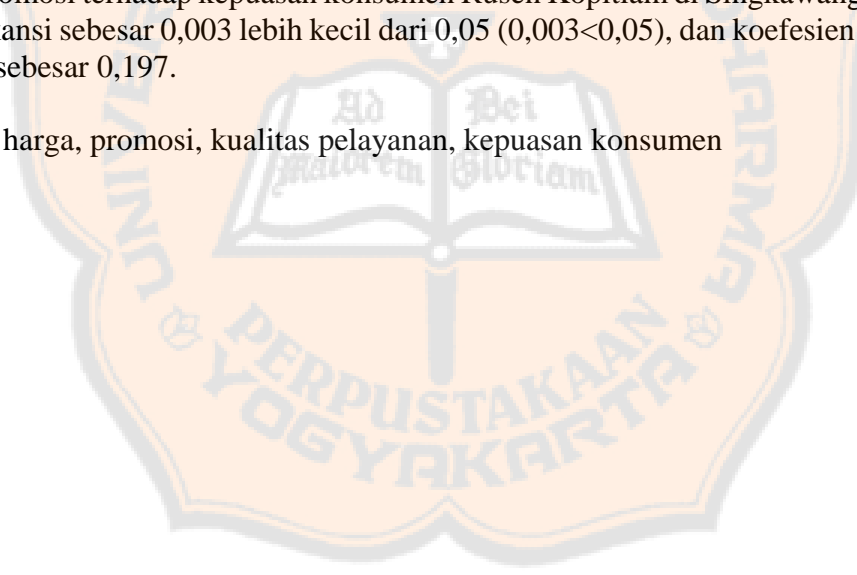


**ABSTRAK**  
**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN KONSUMEN RUSEN KOPITIAM**

Richie William Gernardo  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Pengaruh harga, promosi, dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam, 2) Pengaruh harga produk terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam, 3) Pengaruh promosi produk terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam, dan 4) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rusen Kopitiam Singkawang. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, data diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada 160 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah persamaan regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi secara simultan terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam di Singkawang. Hal ini dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) 2) Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam di Singkawang. Hal ini dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,320, 3) Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam di Singkawang. Hal ini dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,315, dan 4) Terdapat pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen Rusen Kopitiam di Singkawang. Hal ini dibuktikan nilai signifikansi sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 ( $0,003 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,197.

Kata Kunci: harga, promosi, kualitas pelayanan, kepuasan konsumen



**ABSTRACT**  
**THE INFLUENCE OF PRICE, PROMOTION, AND SERVICE QUALITY ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT RUSEN KOPITIAM**

Richie William Gernardo  
University Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2023

*The purpose of this study is to determine 1) the influence of price, promotion, and service quality simultaneously affects customer satisfaction at Rusen Kopitiam, 2) the influence of product price on customer satisfaction at Rusen Kopitiam, 3) the influence of product promotion on customer satisfaction at Rusen Kopitiam, and 4) the influence of service quality on customer satisfaction at Rusen Kopitiam. The population in this study is the customers of Rusen Kopitiam in Singkawang. The sampling technique used in this study is purposive sampling, and data were collected by distributing questionnaires to 160 respondents. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression equations. The results of this study show that: 1) There is a simultaneous influence of service quality, price, and promotion on customer satisfaction at Rusen Kopitiam in Singkawang. This is evidenced by a significance value of 0.000 which is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), 2) There is an influence of service quality on customer satisfaction at Rusen Kopitiam in Singkawang. This is evidenced by a significance value of 0.000 which is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), and the regression coefficient has a positive value of 0.320, 3) There is an influence of price on customer satisfaction at Rusen Kopitiam in Singkawang. This is evidenced by a significance value of 0.000 which is less than 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ), and the regression coefficient has a positive value of 0.315, and 4) There is an influence of promotion on customer satisfaction at Rusen Kopitiam in Singkawang. This is evidenced by a significance value of 0.003 which is less than 0.05 ( $0.003 < 0.05$ ), and the regression coefficient has a positive value of 0.197..*

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