

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisa pengaruh harga, promosi, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Perum BULOG Kanwil Jatim.

Jenis penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian yang bersifat kasual komperatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 100 responden terdiri dari pelanggan yang membeli produk BULOG yang berada di *store* dan distributor lainnya, yang pernah melakukan dan mengkonsumsi produk BULOG dan data diambil dengan menggunakan metode *sampling incidental*. Pengumpulan data menggunakan kuisioner. Metode analisis data dengan aplikasi SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Analisis data hasil penelitian menggunakan analisis linier berganda dengan terlebih dahulu di uji beberapa asumsi klasik. Pengujian instrument menggunakan uji validasi dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel harga, Promosi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Perum BULOG Kanwil Jatim.

Kata kunci: Harga, promosi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan

ABSTRACT

This study aims to test and to analyze the impact of the price, the promotion, the service quality toward the satisfaction of the Indonesia Logistics Bureau in East Java. The type of this study is casual comparative with a quantitative approach. The samples of this study are 100 respondents, they are the customers of the Indonesia Logistics Bureau who buy the products from the *store* and from other distributors, they also consume the products, and the data are collected by applying the *sampling incidental* method. The data are collected by distributing questionnaires. The analysis method of this study is the SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). The data analysis of the study's result applies the multiple linear regression which previously applies tge classic assumption classic. The instrument test applies the validation test and the reliability test. The result of this study indicates the price, the promotion, and the service quality give positive and significant impacts to the satisfaction of the Indonesia Logistics Bureau customers in East Java.

Keywords: price, promotion, service quality, customer's satisfaction.

