

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas Produk, Harga dan Promosi terhadap kepuasan pelanggan pada kaos sablon RGL(Ronggolawe) *cloth* di Surabaya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang membeli produk di RGL (Ronggolawe) *cloth* Surabaya yang beralamat diMargorejo masjid no.29 D Surabaya.

Pemilihan sampel dilakukan *non-probability sampling*, yaitu pemilihan sampel dari populasi tidak menggunakan proses random, maka tidak semua anggota populasi memiliki peluang untuk dijadikan sampel. Penentu sampling menggunakan *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden teknik yang di gunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat uji statistic SPSS versi 20.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel, kualitas produk Harga, berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan kaos sablon RGL (Ronggolawe) *cloth* Surabaya sedangkan variable promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan kaos sablon RGL (Ronggolawe) *cloth* disurabaya. Perusahaan diharapkan tetap menjaga kualitas produk, Harga, dan promosi dengan baik agar sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang diharapkan konsumen.

Kata kunci: kualitas produk, harga, promosi, kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

This research aimed to analyze and find out the effect of product quality, price, and promotion on the customers' satisfaction at screen printing t-shirts RGL (Ronggolawe) cloth in Surabaya. Population of this research were customers who have purchased product at RGL (Ronggolawe) cloth Surabaya which was located at Margorejo Masjid No.29 D Surabaya.

The sample was selected using non – probability sampling. In other word, the sample selection was from its populations taken with random sample, so not all the members got a chance as samples. The sampling determination used accidental sampling with the amount of 100 respondents. Moreover the research technique used multiple linier regressions analysis technique with statistic test of SPSS 20 version.

The result of this research showed that the variables of product and price gace significant effect on the customers' satisfaction of screen printing t-shirts significant effect on the customers' satisfaction of screen printing t-shirts RGL (Ronggolawe cloth in Surabaya). Then the company should be expected to keep a well maintain of the product quality, price and promotion accordance with needs and desire of the customers.

Keywords: *product quality, price, promotion, customers' statisfaction.*