

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan, promosi terhadap kepuasan pengunjung Suroboyo Carnival Night. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pengunjung Suroboyo *Carnival Night*. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 100 orang responden. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa harga memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Suroboyo *Carnival Night* yang mendukung teori Kotler dan Armstrong (2011:345) yang menyatakan bahwa sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lenzun *et al.* (2014), Purnamasari (2015), Gulla *et al.* (2015). Kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Suroboyo *Carnival Night* yang mendukung teori Wykof yang dikutip oleh Tjiptono (2011:59) yang menyatakan bahwa tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Budianto (2014), Sasongko (2013), Gulla *et al.* (2015). Promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung pada Suroboyo *Carnival Night* yang mendukung oleh teori Boone dan Kurtz (2002:129) yang menyatakan bahwa promosi adalah proses menginformasikan, membujuk, dan mempengaruhi suatu keputusan pembelian. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lenzun *et al.* (2014), Gulla *et al.* (2015). Berdasarkan koefisien determinasi parsial variabel promosi berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengunjung pada Suroboyo *Carnival Night*, karena promosi yang ditawarkan sangat menarik dengan cara pemberian hadiah, mengadakan *event-event* dan potongan harga tiket pada hari besar sehingga pengunjung merasa puas bermain di Suroboyo *Carnival Night*.

Kata kunci: harga, kualitas layanan, promosi, kepuasan pengunjung.

ABSTRACT

This research is aimed to find out the influence of price, service quality, and promotion to the customer satisfaction at Suroboyo Carnival Night. The population is all customers who have ever visited Suroboyo Carnival Night. This research is a quantitative research and the analysis technique has been carried out by using multiple linear regressions analysis. The sample collection technique has been done by using purposive sampling and 100 respondents have been selected as samples. Based on the result of the research, it has been found that price give significant influence to the customer satisfaction at Suroboyo Carnival Night and it is supported by Kotler and Amstrong theory (2011:345) which means that the amount of money which has been burden on a products or services of the value which has been exchanged by the customer on benefits due to the possession or the use of products or services. This result is in accordance with the research which has been conducted by Lenzun et al. (2014), Purnamasari (2015), Gulla et al. (2015). Service quality give significant influence to the customer satisfaction at Suroboyo Carnival Night which is supported by Wykof theory which has been quoted by Tjiptono (2011:59), who stated that the expected advantage level and the control of this advantage level in order to fulfill the desire of the customer. This result is in accordance with the research which has been carried out by Budianto (2014), Sasongko (2013), Gulla et al. (2015)

Promotion give significant influence to the customer satisfaction at Suroboyo Carnival Night which is supported by Boone dan Kurtz (2002:129) theory which stated that promotion is the process of giving information, persuasive, and giving influence to the purchasing decision. This result is in accordance with the research which has been carried out by Lenzun et al. (2014), Gulla et al. (2015). Based on the result of partial determination coefficient promotion has dominant influence to the customer satisfaction at Suroboyo Carnival Night, because the promotion which has been offered is very interesting by giving presents, holding events, and ticket price discount on holidays so the visitors feel satisfied in playing at Suroboyo Carnival Night.

Keywords: Price, service quality, promotion, customer satisfaction.