

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi terhadap kepuasan pelanggan. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Kepuasan konsumen merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan dalam mengkonsumsi barang dan jasa. Dalam usaha mendapatkan atau mempertahankan pelanggan perlu diperhatikan kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi.

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pelanggan Tiga Enam Catering Semarang. Populasi ini merupakan populasi tak terbatas karena tidak diketahui secara pasti ukuran populasi sebenarnya dari pelanggan Tiga Enam Catering. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling method* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu. Jumlah sampel adalah sebanyak 80 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Analisis data yg digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis menggunakan uji t dengan hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian secara bersama-sama menggunakan uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas produk, harga, dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,768 atau 76,8%. Hal ini berarti bahwa variabel kualitas produk, harga dan lokasi memiliki kontribusi sebesar 76,8% terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 23,2 dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian hanya menggunakan kuesioner sebagai sumber data tidak menggunakan data yang sebenarnya, misalnya variabel harga menggunakan nilai harga yang sebenarnya. Penelitian ini hanya terbatas dengan menggunakan variabel kualitas layanan, harga, dan lokasi maka perlu dilakukan penelitian dengan kombinasi variabel lain

Kata Kunci : kualitas pelayanan, fasilitas fisik dan promosi