

## ABSTRAK

Perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana penilaian promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen percetakan soerabaja'45 Jember. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen secara simultan dan parsial. Jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan sampel 50 orang responden. Adapun sifat dari penelitian adalah penjelasan (*explanatory*). Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel promosi, harga, kualitas produk dan kualitas layanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan konsumen pada Percetakan Soerabaja;45 Jember. Masing-masing variabel berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian pada Percetakan Soerabaja'45 Jember.

Kata Kunci: promosi, harga, kualitas produk, kualitas layanan dan kepuasan konsumen

## ***ABSTRACT***

The formulation of the problem in this research is how the assessment of promotion, price, product quality and quality of service to consumer satisfaction printing soerabaja'45 Jember. The purpose of this research is to know and analyze the influence of promotion, price, product quality and service quality to consumer satisfaction simultaneously and partially. The type of descriptive quantitative research using purposive sampling method with a sample of 50 respondents. The nature of the research is explanatory. The result of the test shows that promotion, price, product quality and service quality variables are able to explain the variation that happened to customer satisfaction in Soerabaja; 45 JemberPrinting. Each variable has a positive and significant effect on purchasing decisions on Soerabaja'45 Jember Printing.

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