

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh bagaimana pengaruh Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Optik Marlin Cabang Jember di Jl. Raya Sultan Agung No.183-185 (Jompo Shopping Center), Jember. Sampel yang diambil yaitu sebanyak 50 pelanggan yang pernah melakukan transaksi di Optik Marlin Cabang Jember. Teknik pengumpulan data dari pelanggan menggunakan kuisioner. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis regresi berganda. Analisis yang digunakan yaitu *IBM SPSS for Window version 16*. Hasil analisa penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dari hasil penelitian ini pihak Optik Marlin Cabang Jember di Jl. Raya Sultan Agung No.183-185 (Jompo Shopping Center), Jember akan berusaha meningkatkan lagi dalam pelayanan yang diberikan untuk pelanggan supaya pelanggan bisa merasa puas dan loyal terhadap perusahaan.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan.*

ABSTRACT

This study aims to find out more about how the influence of Quality Product, Price, Promotion, and Quality of Service that could affect Customer Satisfaction Marlin Optics Branch Jember Jl. Sultan Agung Raya No.183-185 (Jompo Shopping Center), Jember. Samples taken as many as 50 customers who make transactions in Optics Marlin Branch Jember. The technique of collecting data from customers using questionnaires. The method used in this research is using multiple regression analysis. The analysis used is IBM SPSS for Window version 16. The results of the analysis of the research shows that Quality Product, Price, Promotion, and Quality of Service has a significant influence on customer satisfaction. From the results of this study Optics Marlin party branch in Jember on Jl. Sultan Agung Raya No.183-185 (Jompo Shopping Center), Jember will try to improve again in the services provided to the customers so that customers can feel satisfied and loyal to the company.

Keywords: *Quality Product, Price, Promotion, and Quality of Service.*