

ABSTRAK

Ayu Sharon Sapm Simanungkalit, NIM 7203560009, Pengaruh Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Bolu Menara Cabang Brayon Bengkel Kota Medan. Skripsi, Prodi Kewirausahaan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Medan 2024.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan memahami apakah kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayon Bengkel Kota Medan. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan data primer. Populasi dalam penelitian ini ialah pelanggan yang pernah berkunjung dikarenakan tertarik dengan produk Bolu Menara dan melakukan pembelian produk Bolu Menara dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, sebagai teknik pengambilan sampel yang berjumlah 96 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (SmartPLS) 4.1*. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Bolu Menara Cabang Brayon Bengkel Kota Medan.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Promosi, Kepuasan Pelanggan, Bolu Menara

THE
Character Building
UNIVERSITY

ABSTRACT

Ayu Sharon Sapm Simanungkalit, NIM 7203560009, The Influence of Product Quality and Promotion on Customer Satisfaction at the Bolu Menara Business, Brayan Bengkel Branch, Medan City. Thesis, Entrepreneurship Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, Universitas Negeri Medan 2024.

The purpose of this research is to find out and understand whether product quality and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Bolu Menara Brayan Bengkel Branch, Medan City. This type of research is quantitative using primary data. The population in this study were customers who had visited because they were interested in Bolu Menara products and purchased Bolu Menara products using accidental sampling technique, as a sampling technique, totaling 96 respondents. The data analysis technique in this research uses Partial Least Square (SmartPLS) 4.1. The results of this research show that product quality and promotion have a positive and significant effect on customer satisfaction at the Bolu Menara Brayan Bengkel Branch, Medan City.

Keywords: *Product Quality, Promotion, Customer Satisfaction, Bolu Menara*

THE
Character Building
UNIVERSITY