

# **PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MS GLOW DEE**

Nama : Siti Nur Aini  
NIM : 1011810093  
Dosen Pembimbing : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM.

## **ABSTRAK**

Seiring berjalannya perkembangan jaman, masyarakat umum sekarang dituntut agar mengikuti tren yang sedang terjadi di masa kini khususnya di dalam dunia kecantikan. Salah satunya *brand* kosmetik lokal di Indonesia yang saat ini sedang banyak diperbincangkan dikalangan masyarakat dan mengalami peningkatan penjualan baik secara offline maupun online yaitu salah satunya produk Ms Glow. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen di Ms Glow Dee. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen Ms Glow Dee. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar secara offline. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria sampel yaitu konsumen Ms Glow Dee yang berdomisili di Gresik dan berusia 17-40 tahun. Jumlah sampel yang didapatkan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis terdapat pengaruh secara bersama-sama kualitas produk, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Sedangkan secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas produk (X1) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan pada variabel promosi (X3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

**Kata kunci : Kualitas produk, Kualitas pelayanan, Promosi, Kepuasan konsumen**

# ***THE EFFECT OF PRODUCT QUALITY, SERVICE QUALITY, AND PROMOTION ON CONSUMER SATISFACTION AT MS GLOW DEE***

*Student Name* : Siti Nur Aini  
*Student Identity Number* : 1011810093  
*Guidance lecturer* : Aditya Narendra Wardhana, S.T., M.SM

## ***ABSTRACT***

*Along with the development of the times, the general public is now required to follow the trends that are happening today, especially in the world of beauty. One of them is a local cosmetic brand in Indonesia which is currently being discussed a lot among the public and has experienced an increase in sales both offline and online, one of which is Ms Glow's products. This study aims to analyze the influence of product quality, service quality and promotion on consumer satisfaction at Ms Glow Dee. The population in this study was consumers of Ms Glow Dee. This research is a quantitative study with data collection techniques using questionnaires that are distributed offline. The sampling technique used is purposive sampling with sample criteria, namely consumers Ms Glow Dee who are domiciled in Gresik and who are aged 17-40 years. The number of samples obtained in this study was 100 respondents. The method used in this study is multiple linear regression analysis. Based on the results of hypothesis testing, there is a joint influence on product quality, service quality and promotion on customer satisfaction. Meanwhile, it partially shows that the product quality variable (X1) affects consumer satisfaction, service quality (X2) does not affect consumer satisfaction and the promotion variable (X3) affects consumer satisfaction.*

***Keywords : Product quality, Service quality, Promotion, Customer satisfaction***