

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN KONSUMEN WEDDING ORGANIZER DI KOTA TASIKMALAYA

Oleh:

**Septiyan Naufal
NPM. 173401139**

Pembimbing:

**Dwi Hastuti Lestari K
Aso Sukarso**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: a) pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan citra perusahaan secara parsial terhadap kepuasan konsumen b) pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan citra perusahaan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen c) penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga, promosi, citra perusahaan dan kepuasan konsumen *wedding organizer* di kota Tasikmalaya. Penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebanyak 92 orang. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: a) secara parsial variabel kualitas pelayanan dan promosi berpengaruh positif namun tidak signifikan, variabel citra perusahaan berpengaruh positif signifikan, sedangkan variabel harga berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen *wedding organizer* b) Secara bersama-sama variabel kualitas pelayanan, harga, promosi dan citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *wedding organizer* c) Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan dan citra perusahaan adalah sangat baik; promosi adalah baik, sedangkan harga adalah dinilai tidak baik oleh konsumen *wedding organizer*.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, harga, promosi, citra perusahaan, dan kepuasan konsumen