


**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ABSTRAK**
**PENGARUH PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI TERHADAP  
KEPUASAN KONSUMEN PADA KARAOKE FAMILY BOX,  
PANAM, PEKANBARU**
**NANDRA SAPUTRA**
**11371100836**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini dilakukan pada salah satu tempat hiburan keluarga yaitu karaoke Family Box yang berada di Jl. H.R Soebrantas, Panam, Pekanbaru. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang dengan menggunakan metode aksidental sampling. Dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif dengan analisi regresi linier berganda. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di peroleh persamaan regresi linear berganda  $Y = 1,832 + 0,252X_1 + 0,326X_2 + 0,928X_3 + e$ . Berdasarkan uji parsial variabel Pelayanan, Harga dan Promosi memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen. Dan berdasarkan Uji Simultan variabel Pelayanan, Harga dan Promosi memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada karaoke Family Box, Panam, Pekanbaru. Selanjutnya besar pengaruh variabel independent (Pelayanan, Harga dan Promosi) terhadap variabel dependent (Kepuasan Konsumen) pada karaoke Family Box, Panam, Pekanbaru yaitu sebesar 61,4%. Sementara sisanya 38,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Pelayanan, Harga, Promosi Dan Kepuasan Konsumen**