

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan survei pada *customer* Emily Queen Home Photo Studio. Penelitian ini mengambil judul : “Pengaruh *Service Quality*, *Price* dan *Promotion* terhadap Kepuasan *Customer* pada Emily Queen Home Photo Studio”.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Service Quality*, *Price* dan *Promotion* terhadap Kepuasan *Customer* menggunakan jasa pada Emily Queen Home Photo Studio.

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah *customer* pada bulan November 2022 hingga Oktober 2023 yang berjumlah 2.909 orang, dengan rumus *Software Rao Soft Sample Size Calculator* maka sampel berjumlah 133 orang menggunakan teknik *random sampling*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan menggunakan *Statistical Products and Service Solutions* (SPSS).

Hasil penelitian menjelaskan bahwa variabel bebas (X) yaitu *Service Quality*, *Price* dan *Promotion* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan *Customer*. Serta secara simultan ketiga variabel bebas (X) yaitu *Service Quality*, *Price* dan *Promotion* tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y) Kepuasan *Customer*.

SUMMARY

This research is a survey of Emily Queen Home Photo Studio customers. This research is entitled: "The Influence of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction at Emily Queen Home Photo Studio".

The aim of this research is to determine the influence of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction using services at Emily Queen Home Photo Studio.

The type of research in this research is quantitative. The population in this study was customers from November 2022 to October 2023, totaling 2,909 people. Using the Rao Soft Sample Size Calculator Software formula, the sample was 133 people using random sampling techniques. Data analysis uses multiple linear regression using Statistical Products and Service Solutions (SPSS).

The research results explain that the independent variables (X), namely Service Quality, Price and Promotion, have a positive and significant effect on the dependent variable (Y) Customer Satisfaction. And simultaneously the three independent variables (X), namely Service Quality, Price and Promotion, have a significant influence on the dependent variable (Y) Customer Satisfaction.