

ABSTRAK

Nama : Syifania Putri Azmie
Program Studi : Manajemen
Judul : Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap *Kepuasan Pelanggan* pada PT. Fannia Wedding Entertainment
Dosen Pembimbing : Ir. Edward Sahat P. Tampubolon, MM

Kepuasan pelanggan tentunya menjadi daya tarik yang sangat dicari bagi para pelanggan dan jasa itu tersendiri untuk bersaing dengan jasa lain yang sejenis. Penelitian ini berfungsi untuk mengetahui seberapa banyak kepuasan para pelanggan PT. Fannnia Wedding Entertainment baik dari kualitas pelayanan dan harga yang diberikan agar memiliki perbaikan dari masa kemasa. Terdapat 90 pelanggan PT. Fannnia Wedding Entertainment yang mengisi sampel tersebut. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisa kuantitatif dan software SmartPLS 3.0. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga tentunya memiliki pengaruh yang sangat penting bagi kepuasan para pelanggan. Untuk menjaga dan mengembangkan kepuasan pelanggan tersebut maka kewajiban yang harus dilaksanakan oleh PT. Fannnia Wedding Entertainment adalah memberi pelayanan terbaik sesuai dengan keinginan para klien, dengan harga yang berdaya saing tinggi melalui pelayanan yang profesional demi kepuasan para klien, meningkatkan penjualan dan menjalin kemitraan kerja bersama dengan pengusaha yang saling menguntungkan.

Kata Kunci: *Harga, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Promosi, Wedding Organizer*

ABSTRACT

Customer satisfaction is certainly a highly sought after attraction for customers and the service itself to compete with other similar services. This research serves to find out how much satisfaction the customers of PT. Fannnia Wedding Entertainment both from the quality of service and the price provided in order to have improvements from time to time. There are 90 customers of PT. Fannnia Wedding Entertainment filled out the sample. In this study using quantitative analysis methods and SmartPLS 3.0 software. The results of this study explain that service quality and price certainly have a very important influence on customer satisfaction. To maintain and develop customer satisfaction, the obligations that must be carried out by PT. Fannnia Wedding Entertainment is to provide the best service in accordance with the wishes of clients, at highly competitive prices through professional service for client satisfaction, increase sales and establish working partnerships with mutually beneficial entrepreneurs.

Key words: Customer Satisfaction, Price, Promotion, Service Quality, Wedding Organizer