

**ANALISIS PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA  
PT. AJB BUMIPUTERA 1912 DI YOGYAKARTA**

**INTAN NUR AMALIA PUTRI**  
**141130180**

**Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen**

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta**

**[Intannurap5@gmail.com](mailto:Intannurap5@gmail.com)**

**ABSTRAKSI**

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara parsial analisis pengaruh promosi, kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Obyek pada penelitian ini adalah PT. AJB Bumiputera 1912 di Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT. AJB Bumiputera 1912 di wilayah Yogyakarta. Pemilihan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* dengan cara *Simple Random Sampling*, dan diperoleh sampel sebanyak 100 responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, berupa kuesioner dan wawancara, serta data sekunder, berupa berbagai bahan pustaka, baik berupa jurnal, artikel, buku, website PT. AJB Bumiputera 1912 dan media informasi lainnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa analisis promosi, kualitas produk dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan secara parsial menunjukkan bahwa promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.