**ABSTRAK**

Hany / 21150270 / 2019 / Pengaruh Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guardian Mall Kelapa Gading, Jakarta Utara / Pembimbing Drs, Brastoro, M.M.

Kesehatan dan kecantikan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat modern di Indonesia. Sehat di dalam dan cantik di luar merupakan dua hal yang menjadi dambaan masyarakat modern. Banyaknya peluang bisnis yang menjanjikan di bidang kesehatan dan kecantikan. Banyak perusahaan dibidang kesehatan dan kecantikan yang menawarkan kualitas yang baik sehingga konsumen memiliki banyak pilihan. Ditengah ketatnya persaingan, perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggannya.

Promosi dan Kualitas Layanan merupakan suatu kesan keseluruhan atas performa kinerja yang diberikan oleh Guardian. Pada penelitian ini menggunakan tiga variabel utama yaitu Promosi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh promosi dan kualitas layanan Guardian terhadap kepuasan pada pelanggan Guardian di Mall Kelapa Gading,Jakarta Utara. Populasi penelitian ini adalah pelanggan yang pernah dan sedang berbelanja di Guardian. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 120 responden dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Judgement Sampling*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil analisis regresi berganda.

Hasil dalam penelitian ini menunjukan bahwa promosi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Guardian. Dari penelitian menunjukan bahwa promosi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik promosi dan kualitas layanan yang diberikan akan semakin meningkat kepuasan para pelanggan Guardian. Hal ini menunjukan bahwa seluruh hipotesis dalam penelitian ini terbukti kebenarannya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah variabel promosi dan kualitas layanan terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu.

Kata Kunci : Promosi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.