

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Bauran Promosi dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Pada Pelanggan *Barber Addict* Bandung) secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengujian instrumen penelitian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda, korelasi berganda, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Bauran Promosi dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Besarnya Pengaruh Bauran Promosi dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan sebesar 64,5% dan sisanya sebesar 35,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti. Sedangkan secara parsial besarnya Pengaruh Bauran Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 29,2% dan besarnya Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 35,3%.

**Kata Kunci: Bauran Promosi, Bukti Fisik, dan Kepuasan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the Effect of Promotion Mix and Physical Evidence on Customer Satisfaction (Survey on Customers of Barber Addict Bandung) simultaneously or partially. The research method used is descriptive and verification methods with a total sample of 100 respondents. The research instrument testing uses validity and reliability tests. Data analysis methods used are multiple linear regression analysis, multiple correlation, and the coefficient of determination.*

*The results showed that there was a positive and significant effect between Promotion Mix and Physical Evidence on Customer Satisfaction. The magnitude of the Effect of Promotion and Physical Evidence on Customer Satisfaction simultaneously at 64.5% and the remaining 35.5% influenced by other variables not examined. While partially the magnitude of the Effect of Promotion Mix on Customer Satisfaction was 29.2% and the magnitude of the Effect of Physical Evidence on Customer Satisfaction was 35.3%.*

***Keywords: Promotion Mix, Physical Evidence, and Customer Satisfaction***