

**Pengaruh Promosi dan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan LLTT pada UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilakukan di UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Promosi dan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 150 responden sebagai sampel penelitian dengan menggunakan analisis linier berganda. Berdasarkan analisis menggunakan *SPSS Vers. 25 For Windows* koefisien determinasi penelitian ini memiliki pengaruh sebesar 0,661 yang artinya Promosi dan Kinerja Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 66,1% dan sisanya 33,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis. Dalam penelitian ini didapat persamaan regresi linier berganda yaitu  $Y = 2,646 + 0,212X_1 + 0,258X_2 + \epsilon$ . Pengujian hipotesis diperoleh hasil bahwa dengan  $\alpha = 5\%$  Uji F mendapatkan hasil  $f_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $143,099 > 3,09$  serta Uji t variabel promosi ( $X_1$ ) mendapatkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,671 > 1,97591$  dan variabel kinerja pelayanan publik ( $X_2$ ) mendapatkan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $4,327 > 1,97591$ , hasil pengujian tersebut mengartikan bahwa Promosi dan Kinerja Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara simultan dan parsial.

**Kata Kunci : Promosi, Kinerja Pelayanan Publik, Kepuasan Pelanggan.**

***The Effect of Promotion and Performance of Public Services on LLTT  
Customer Satisfaction in UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik  
Kota Cimahi***

***Abstract***

*This research was conducted at UPTD Sistem Pengelolaan Air Limbah Domestik Kota Cimahi. The purpose of this study is to determine the effect of Promotion and Performance of Public Services on Customer Satisfaction both simultaneously and partially. The method used in this research is descriptive verification with a quantitative approach. This study uses 150 respondents as research samples using multiple linear analysis. Based on the analysis using SPSS Vers. 25 For Windows the coefficient of determination of this study has an influence of 0.661, which means the Promotion and Performance of Public Services affects the Customer Satisfaction of 66.1% and the remaining 33.9% is influenced by other variables not examined by the author. In this study obtained by the multiple linear regression equation  $Y = 2,646 + 0,212X_1 + 0,258X_2 + \epsilon$ . Hypothesis testing results obtained that with  $\alpha = 5\%$ . The F test gets results  $f_{calculate} > f_{table}$  is  $143.099 > 3,09$  and the Test variable t promotion (X1) gets results  $t_{calculate} > t_{table}$  is  $4,671 > 1,97591$  and public service performance variable (X2) get results  $t_{calculate} > t_{table}$  is  $4,327 > 1,97591$ , the test results mean that the Promotion and Performance of Public Services has a positive effect on Customer Satisfaction both simultaneously and partially.*

***Keyword : Promotion, Performance of Public Service, Customer Satisfaction.***