

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PELANGGAN**  
(Studi Kasus Pada CV Sumber Rejeki Meubel)

Oleh:  
Rudy Maheng Wijanarko  
11051011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
YOGYAKARTA  
2014

**Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah data yang lengkap menggunakan metode kuesener dengan 62 responden dengan faktor-faktor yang diteliti yaitu pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial tidak ada yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sementara secara simultan pelayanan, kualitas produk, harga dan promosi terbukti signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemampuan pengaruh dalam penelitian ini adalah 10.3% sebagaimana ditunjukkan oleh besarnya *adjusted R square*. Sedangkan sisanya 89.7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian. Variabel yang berpengaruh paling dominan adalah promosi

Kata kunci : pelayanan, , harga , promosi, kualitas produk,kepuasan pelanggan