

**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