**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI**

**KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN O-GLEK BAG NATURAL HANDY CRAFT DAN ATBM**

Sarjito

13051075

Program Studi Manajeman

Fakultas Ekonomi

Universitas Mercubuana Yogyakarta

**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 40 responden dengan faktor-faktor yang diteliti yaitu pelayanan,kualitas produk, harga dan promosi.

Dari hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Sementara secara simultan pelayanan,kualitas produk, harga dan promosi terbukti signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Promosi merupakan variabel yang dominan Berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan

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

.