

ABSTRAK

Skripsi ini membahas Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada PT.Bando Indonesia. Data diperoleh melalui dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang membeli Conveyor Belt PT.Bando Indonesia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah populasi dan sampel penelitian, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif .

Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dimensi produk(84%) diikuti dengan dimensi harga (80%) kemudian dimensi promosi (78%) dan dimensi pelayanan(64%). Saran penulis yaitu penambahan faktor, jadi tidak hanya produk, harga, pelayanan, dan promosi. Hal ini merupakan usaha untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kata kunci: Analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan