

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai analisis kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian melalui *facebook*. Data diperoleh melalui survei dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen yang melakukan pembelian melalui *facebook* pada grup komunitas *online shop*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *convenience sampling*, sedangkan alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor.

Hasil pengujian analisis faktor menunjukkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam melakukan pembelian melalui *facebook* adalah faktor pelayanan oleh penjual yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hasil tersebut telah diproses melalui analisis faktor dan menunjukkan nilai tertinggi. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian pada media *online* lain dengan lingkup penelitian yang lebih luas.

Kata kunci : analisis faktor, kepuasan pelanggan

