

ABSTRAKSI

Ignatius Joedeuszer Cahyaputra Prayogo, Nomor Induk Mahasiswa 152130115, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Legend Coffee Yogyakarta). Dosen Pembimbing I : Bapak Susanta, M.Si dan Dosen Pembimbing II : Bapak Hasto Joko Nur Utomo, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, studi pada pelanggan Legend Coffee Yogyakarta. Data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis yang digunakan ada dua, yang pertama uji cochrane dengan mengambil sample sebanyak 20 responden dan 70 responden untuk analisis faktor.

Jumlah variabel yang diteliti sebanyak 41 item dan berkurang menjadi 25 item di tahap ke lima pada uji cochrane. Data yang diolah dengan menggunakan analisis faktor sebanyak 23 variabel yang bisa dianalisis lebih lanjut. Sisanya 2 variabel dikeluarkan karena nilai MSAnya kurang dari 0,5. Data yang diperoleh dari responden diolah menggunakan SPSS 25 For Windows

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil dari 23 variabel yang dianalisa dengan menggunakan analisis faktor yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Legend Coffee. Faktor-faktor tersebut terdiri dari 8 faktor yaitu Faktor Kelengkapan dengan eigen value 4.447, Faktor Harapan dengan eigen value 2.274, Faktor Kenyamanan dengan eigen value 1.792, faktor Keandalan dengan eigen value 1.545, Faktor Penunjang dengan eigen value 1.402, Faktor Keputusan Subyektif dengan eigen value 1.296, Faktor Estetika dengan eigen value 1.110, Faktor Fasilitas Standart dengan eigen value 1.049

Kata kunci: kepuasan pelanggan. faktor kelengkapan, faktor harapan, faktor kenyamanan, faktor keandalan, faktor penunjang, faktor keputusan subyektif, faktor estetika, faktor fasilitas standart.