

ABSTRAKSI

Andreas Dicky Surya, Nomor Pokok Mahasiswa 152140058, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul penelitian Faktor-Faktor Apa Saja yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Konveksi Scooterroom Jogja) 2018. Dosen pembimbing Saupatika Kancana, S.S, M.Si. dan dosen pembimbing II Dr. Adi Soeprapto S.Sos, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan Konveksi Scooterroom Jogja. Jenis penelitian *exploratory* dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Probability Sampling* dengan ukuran sampel 40 responden melalui penyebaran di konveksi *Scooterroom* Jogja.

Pengambilan variabel dalam penelitian ini menggunakan 3 teknik. Teknik pertama adalah memecah faktor yang terdapat pada teori. Teknik kedua adalah mengambil variabel dari penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Teknik ketiga adalah wawancara dengan 7 orang pelanggan Konveksi *Scooterroom* Jogja pada tanggal 22 April 2018.

Hasil dari analisis faktor menunjukkan bahwa dari 21 variabel yang terekstraksi menjadi 5 faktor baru, dan diberi nama baru (1) Faktor Kualitas Pelayanan dengan *eigenvalue* 8,158, terdiri dari beberapa variabel yaitu; Konveksi *Scooterroom* berada dekat dengan jalan raya / utama, Pegawai konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki sikap yang ramah terhadap pelanggan, Bentuk promosi yang diberikan konveksi *Scooterroom* Jogja menarik, Outlet atau tempat konveksi *Scooterroom* Jogja bersih dan Konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki peralatan sablon yang lengkap. (2) Faktor Kualitas Produk dengan *eigenvalue* 2,705, terdiri dari beberapa variabel yaitu; Konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki tampilan produk yang baik dan Konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki kualitas yang baik dalam finishing atau kemasan. (3) Faktor Harga dengan *eigenvalue* 1,923, terdiri dari beberapa variabel yaitu; konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki kesesuaian harga dengan manfaat, konveksi di *Scooterroom* Jogja memiliki kesesuaian harga, Pegawai konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki sikap yang sopan kepada pelanggan dan konveksi *Scooterroom* memiliki ketanggapan layanan yang baik. (4) Faktor Promosi dengan *eigenvalue* 1,302, terdiri dari beberapa variabel yaitu; Pegawai konveksi *Scooterroom* Jogja bekerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan, Konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki peralatan potong kain yang lengkap dan Konveksi *Scooterroom* Jogja memiliki peralatan jahit yang lengkap. (5) Faktor Lokasi dengan *eigenvalue* 1,056, terdiri dari beberapa variabel yaitu; Pegawai konveksi *Scooterroom* Jogja bekerja sesuai dengan jam yang sudah ditentukan dan Promosi *Scooterroom* Jogja efektif.

Kata kunci: Analisis Faktor, Kepuasan Pelanggan, Konveksi *Scooterroom* Jogja.