

## **STUDI IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN PELANGGAN SIRUP PALA USAHA DAGANG CITRA BARU**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi setiap faktor dalam mencapai kepuasan pelanggan Usaha Dagang Citra Baru. Populasi pada penelitian ini melibatkan sebanyak 110 pelanggan dengan jumlah sampel sebanyak 110 pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Untuk menguji faktor-faktor yang lebih mempengaruhi kepuasan pelanggan yang diajukan dilakukan dengan menggunakan teknik statistik deskriptif. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa faktor kualitas pproduk berada pada kategori tertinggi dengan 87 orang, faktor harga berada tertinggi kedua dengan 80 orang sedangkan faktor kualitas pelayanan menjadi yang terendah dengan 65 orang dalam faktor kepuasan pelanggan. Hasil ini diketahui dengan melihat nilai tingkat kepuasan pelanggan masing-masing faktor.

**Kata Kunci:** Faktor-faktor kepuasan pelanggan, pelanggan Sirup Pala Usaha Dagang Citra Baru.