

## **ABSTRAK**

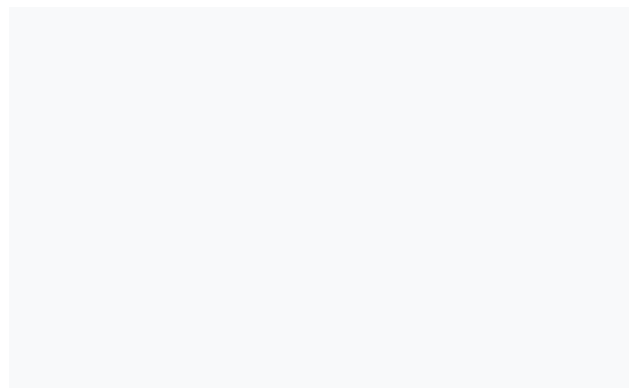
### **ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG DI CV. KARYA BARU BERSAMA**

Kepuasan pelanggan adalah merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian produk oleh karena itu peneliti mengambil judul "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PRODUK FRISIAN FLAG DI CV. KARYA BARU BERSAMA".

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan di CV. Karya Baru Bersama, populasi dan sampel yang di teliti sebanyak 3847 orang dan dari pehitungan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan 10% maka di dapat sebanyak 100 responden, adapun metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner yang berjumlah 100 responden. Teknik analisis pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif.

Hasil dari penelitian bahwa tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan sudah sangat puas dengan persentase dengan tingkat persentasi 79,72%.

**Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan**



## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON FRISIAN FLAG PRODUCTS IN CV. KARYA BARU BERSAMA**

Customer satisfaction is the difference between expectations and performance or perceived results after usage of the product therefore the researcher takes the title " ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION ON FRISIAN FLAG PRODUCTS IN CV. KARYAA BARU BERSAMA

This research was conducted with the aim to determine the level of customer satisfaction in the CV. Karya Baru Bersama, the population and sample were 3847 people and from the sample size calculation with an error rate of 10%, 100 respondents were obtained, while the data collection methods used were by interviewing and distributing questionnaires totaling 100 respondents. The analysis technique in this research is quantitative descriptive analysis.

The results of the study that the response of respondents regarding customer satisfaction was very satisfied with the percentage with a percentage level of 79.72%.

**Keywords: Customer Satisfaction**

