

ABSTRAK

**Judul Tugas Akhir : TINJAUAN FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN
KONSUMEN PADA TOKO MR. SMARTPHONE**

Pembimbing : Asri Yuza Sari, SE, MM

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada toko mr.smartphone. bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah berbelanja di toko mr.smartphone. teknik penarikan sampel yang digunakan adalah roudom sampling dan purposive sampling dengan kriteria konsumen yang merasa puas berbelanja di toko mr.smartphone dan bersedia menjadi responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator Kesesuaian Harapan Dalam Memilih Produk dengan rata-rata tingkat capaian responden (TCR) 83% dengan kategori sangat tinggi, Indikator kedua yaitu minat berkunjung kembali memiliki total 467 dengan jumlah rata-rata 4,21 dan mempunyai tingkat capai responden (TCR) sebesar 84% dengan keterangan sangat tinggi. Indikator ketiga yaitu kesediaan merekomendasikan memiliki total 454 dengan jumlah rata-rata 4.09 dan mempunyai tingkat capai respnden (TCR) sebesar 82% dengan keterangan sangat tinggi.

Kata kunci : kepuasan konsumen.