ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh faktor teknologi, kualitas layanan, dan fokus pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada Bandeng Juwana Elrina Group. Dan penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan Bandeng Juwana Elrina Group.

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah atau yang datang ke Bandeng Juwana Elrina Group. Sampel pada penelitian ini sebanyak 80 responden dan teknik yang digunakan adalah teknik *Non-probability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling* (pengambilan sampel berdasarkan kebetulan).

Dari hasil analisis, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya valid. Dan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan adalah variabel faktor teknologi (dengan koefisien regresi sebesar 0,446), kemudian diikuti variabel kualitas layanan (dengan koefisien regresi sebesar 0,538), dan terakhir adalah variabel fokus pelanggan (dengan koefisien regresi sebesar 0,807). Variabel-variabel dependen pada penelitian ini sudah cukup baik dalam menjelaskan variabel independennya (kepuasan pelanggan). Saran penulis adalah agar Bandeng Juwana perlu mempertahankan hal-hal yang sudah dinilai baik oleh konsumen dan memperbaiki yang dinilai oleh konsumen masih kurang.

Kata kunci : faktor teknologi, kualitas layanan, fokus pelanggan, kepuasan pelanggan.