

ABSTRAKS

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mempertahankan eksistensinya di pasar, apalagi dengan semakin tingginya tingkat persaingan. Dengan memperhatikan aspek ini diharapkan perusahaan dapat mendorong konsumen untuk puas dan mempromosikan jasa perusahaan kepada potensial konsumen, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Sadewa Farm merupakan perusahaan yang bergerak di bidang peternakan di Jawa tengah dan DIY, Oleh karena itu sangatlah penting untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang telah diberikan selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen atas pelayanan yang diberikan dan mengetahui faktor pelayanan yang dianggap penting oleh konsumen, tetapi belum baik dalam pelaksanaannya.

Sampel penelitian ini adalah konsumen Sadewa Farm sejumlah 130 responden yang tersebar di Jawa Tengah dan DIY dan dilakukan dengan metode survey. Analisis Regresi Berganda dan IPA (*Importance Performance Analysis*) digunakan untuk menganalisis data. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keadilan harga yang dirasakan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan keadilan harga yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai regresi sebesar 0.076 dan keadilan harga yang dirasakan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai regresi sebesar 0.610.

Kata kunci : kualitas layanan, keadilan harga yang dirasakan, kepuasan konsumen.