

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Human Relation, Locus Of Control, Dan Budaya Organisasi Terhadap OCB Dengan Kepuasan Konsumen. Metode mengumpulkan data analisis menggunakan kuesioner, dengan sampel 50 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Hasil penelitian didapatkan Human Relation berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat signifikan ($0,014 < 0,05$). Locus Of Control berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat signifikan ($0,038 < 0,05$). Budaya Organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan tingkat signifikan ($0,016 > 0,05$). Human Relation berpengaruh signifikan terhadap Ocb, dengan tingkat signifikan ($0,047 < 0,05$).

Akhirnya penulis menyarankan pada pihak perusahaan PT Suka Fajar. Untuk meningkat cara pelayanan untuk kepuasan konsumen ataupun meningkatkan cara jual produk terhadap konsumen atau meningkatkan persaingan pada penjualan agar konsumen merasa puas terhadap perusahaan . dan lebih meningkatkan cara pemasaran dengan cara daya tarik yang bisa menarik pelanggan kepada perusahaan.

Kata Kunci: *Human relation, Locus of control, budaya organisasi , Ocb, Kepuasan Konsumen .*