

ABSTRAKSI

GUSTI ERVAN JURADESTA. Pengaruh Daya Tanggap, Kualitas Makanan, Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Angkringan Sebul, Yogyakarta. (Dibimbing oleh Dra. WISNALMAWATI, M.si dan SRI HARJANTI, SE, M.si).

Saat ini bisnis makanan telah menjamur dikalangan pengusaha sehingga terjadi persaingan ketat. Banyaknya perusahaan bisnis makanan yang mendorong terjadinya persaingan, dan persaingan tersebut membuat mereka berlomba-lomba untuk menarik perhatian konsumen. Bisnis makanan yang merasakan dampak perkembangan bisnis makanan yaitu Angkringan Sebul, yang selalu berusaha memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan meskipun tingkat persaingan semakin tinggi tetapi Angkringan Sebul mampu konsisten dan menjadi angkringan modern yang paling banyak di kunjungi masyarakat. Dengan adanya masalah tersebut, dan untuk menghadapi persaingan maka perlu dikaji dalam pengaruh daya tanggap, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan konsumen Angkringan sebul Yogyakarta.

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama-sama daya tanggap, kualitas makanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Sebul di Yogyakarta. (2) Untuk mengetahui dan menganalisis secara parsial daya tanggap, kualitas makanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Angkringan Sebul di Yogyakarta. (3) Untuk mengetahui manakah variabel daya tanggap, kualitas makanan, dan harga yang dominan terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Sebul Yogyakarta.

Penelitian dilakukan pada Angkringan Sebul Yogyakarta yang berlokasi di Jln. Timoho, sebelah selatan Rumah Sakit Happy Land Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Metode pengolahan data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Hasil analisis regresi linear berganda diketahui sekitar 37,6% variasi pada variabel Kepuasan Konsumen mampu diterangkan ketiga variabel Daya Tanggap, Kualitas Makanan, dan Harga pelanggan secara bersama-sama.

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka selanjutnya dapat diusulkan saran yang bermanfaat yang berkaitan dengan pengaruh Daya Tanggap, Kualitas Makanan, dan Harga terhadap kepuasan konsumen pada Angkringan Sebul di Yogyakarta maka sebaiknya agar manajemen perusahaan dapat meningkatkan Daya Tanggap yang diberikan kepada konsumen dan selalu mengevaluasi Daya Tanggap yang ditunjukkan hingga mencapai kualitas pelayanan yang baik tersebut.

Kata kunci: Pengaruh daya tanggap, kualitas makanan, harga, kepuasan konsumen.