

ABSTRAKSI

Khusnan Dwi Anggoro, Nomor Mahasiswa 152110091, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada pelanggan Canting Restaurant), 2016. Dosen Pembimbing I Humam Santosa Utomo, S.Sos, M.AB dan Dosen Pembimbing II Suratna, S.Sos, M.AB.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dan mengetahui pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yang langsung memberikan kuesioner kepada pelanggan Canting Resto Yogyakarta yang mengunjungi Canting Resto untuk mengetahui jawaban dari responden. Teknik pengambilan sampel adalah Simple Accidental Sampling dengan jumlah sampel 90 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan yaitu ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara parsial dengan nilai signifikansi $0,024 < 0,05$, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan secara parsial nilai signifikansi $0,011 < 0,05$, ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan secara simultan dengan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan