

ABSTRAKSI

Leo Agung Novembrianto, Nomor Mahasiswa 152100048, Program Studi Administrasi Bisnis. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Swalayan Pamela 6 Sleman Yogyakarta). Dosen pembimbing I Humam Santoso Utomo, S.Sos., MAB. Dosen pembimbing II Dr. Adi Soeprpto, S.Sos., M.Si.

Persaingan antar supermarket khususnya di daerah Yogyakarta tidak pernah berhenti. Semakin tingginya tingkat persaingan retail menuntut perusahaan untuk menjadikan kepuasan konsumen sebagai tujuan utamanya. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting bagi pihak manajemen swalayan Pamela 6. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara bersama-sama dan parsial Kualitas Pelayanan dan Kebijakan penetapan harga terhadap Kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Dalam penelitian ini sample diambil dengan cara Non-Probability Sampling yaitu dengan teknik Incidental Sampling dengan jumlah 68 konsumen. Alat analisis yang digunakan yaitu Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan dan Kebijakan penetapan harga secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. Hal ini berarti bahwa jika secara bersama – sama kualitas pelayanan dan kebijakan penetapan harga semakin baik dimata konsumen maka akan berdampak pada tingginya kepuasan konsumen, begitu juga sebaliknya apabila jika secara bersama – sama kualitas pelayanan dan kebijakan penetapan harga menurun dimata konsumen maka akan berdampak pada tidak terpenuhinya kepuasan konsumen. Kualitas Pelayanan dan Kebijakan penetapan harga secara parsial mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan pelanggan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta. pengaruh yang positif ini, berarti bahwa antara variabel Kualitas pelayanan dan Kepuasan menunjukkan hubungan yang searah. Jika variabel Kualitas pelayanan semakin baik mengakibatkan Kepuasan akan meningkat, begitu pula sebaliknya jika pada variabel Kualitas pelayanan semakin menurun maka Kepuasan akan semakin menurun. Kualitas layanan berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan dan secara signifikan pada Swalayan Pamela 6 Yogyakarta.