

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN,
KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Survei Pelanggan Mahasiswa/Mahasiswi Waroeng Spesial Sambal
Cabang Babarsari, Sleman, Yogyakarta)**

Larassati Indah Mentari

141130059

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

larasaati24@gmail.com

082186505302

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan (survei pelanggan mahasiswa/mahasiswi waroeng spesial sambal cabang babarsari, sleman, yogyakarta). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas makanan, kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan adalah sebagian Pelanggan Mahasiswa/Mahasiswi Waroeng Spesial Sambal Cabang Babarsari, Sleman, Yogyakarta yang berjumlah 100 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah regresi berganda. Hasil penelitian tentang analisis kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan maka dapat disimpulkan bahwa elemen kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.