

ABSTRAKSI

Kalis Tiara Fathonah, Nomor Induk Mahasiswa 152130034, Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta. Judul penelitian "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan" (Studi Pada Pelanggan Rumah Makan Inkgung Sawah Yogyakarta), 2018. Dosen Pembimbing I, Dr. Sigit Haryono, S.Sos, M.Si. Dosen Pembimbing II, Dr. Adi Soeprapto. M.Si.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan. Ukuran sampel pada penelitian ini berjumlah 54 responden dengan menggunakan sensus sampling yaitu keseluruhan populasi dijadikan sampel. Tipe penelitian ini adalah explanatory. Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan rumah makan ingkung sawah Yogyakarta. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis Deskriptif dan analisis Regresi Linear Berganda.

Berdasarkan hasil penelitian, ada pengaruh signifikan dari kualitas produk (X1), harga (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) $F_{hitung} = 16,410 > F_{tabel} = 3,19$. Sedangkan secara parsial, variabel kualitas produk (X1) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) $t_{hitung} = 0,490 < t_{tabel} = 2,677$, variabel harga (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) $t_{hitung} = 2,685 > t_{tabel} = 2,677$ dan variabel kualitas pelayanan (X3) berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) $t_{hitung} = 0,190 < t_{tabel} = 2,677$. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,496 yang artinya variabel kualitas produk (X1), harga (X2) dan kualitas pelayanan (X3) memberikan kontribusi sebesar 49,6% terhadap kepuasan pelanggan rumah makan ingkung sawah, sedangkan sisanya 50,4% (100%-49,6%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini misalnya emosional dan biaya.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.