

## ABSTRAKSI

Dian Septiana, nomor mahasiswa 152130030, Program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Happy Puppy Outlet Arteri Utara, Yogyakarta)” 2018. Dosen Pembimbing I Saaptika Kancana, SS, M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. H. Lukmono Hadi MS.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Happy Puppy Outlet Arteri Utara, Yogyakarta).

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian ekplanatori (*explanatory research*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Happy Puppy Outlet Arteri Utara Yogyakarta. Ukuran populasi dari penelitian ini tidak terhingga. Jumlah sampel sebanyak 96 responden, yang ditentukan dengan menggunakan rumus moe. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*. Analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yang meliputi analisis regresi berganda, untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan uji F dan uji t dengan taraf signifikansi 5%.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Fasilitas dan Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan F hitung sebesar 54,611 dan probabilitas sebesar 0,000. Secara parsial Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan t hitung sebesar 3,344 dengan probabilitas sebesar 0,02. Variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dengan t hitung sebesar 7,753 dan probabilitas sebesar 0,000.

Saran yang dapat diusulkan sebagai bahan pertimbangan bagi Happy Puppy Outlet Arteri Utara, Yogyakarta harus mempertahankan dan meningkatkan fasilitas dan harga dengan cara memperhatikan tiap-tiap indikator penelitian karena menurut penelitian variabel fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci: Fasilitas, Harga dan Kepuasan Pelanggan**