ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN

(Survei Pembeli Waroeng Spesial Sambal Cabang Palagan, Yogyakarta)

YUNITA PUTRI WULANDARI
NIM. 141140159

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Yogyakarta

yyunitaputriw@gmail.com

085729707274

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Survei dilakukan pada pelanggan Waroeng Spesial Sambal Cabang Palagan, Sleman, Yogyakarta. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, dikumpulkan menggunakan teknik kuesioner, sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengambilan data dilakukan mulai bulan Mei 2018 hingga Juni 2018. Metode pengolahan dan analisis data menggunakan analisis deskriptif dan kuantitatif. Alat analisis dalam penelitian ini adalah Uji F dan Uji t dengan menggunakan program SPSS. Hasil Uji F menunjukkan hasil Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, dan Harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Waroeng SS Cabang Palagan, Sleman, Yogyakarta. Hasil uji t menunjukkan hasil 1). Variabel Kualitas Makanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 2). Variabel Kualitas Pelayanan secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan 3). Variabel Harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

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