

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WARUNG MAKAN MBAH GANIS

BEVY AFRIZAL
NIM. 141130231

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

ABSTRAKSI

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan warung makan mbah ganis. Tujuan penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Mbah Ganis; 2) mengetahui pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Mbah Ganis. Dalam penelitian ini menggunakan data primer dengan melibatkan 100 responden yang merupakan pelanggan yang pernah membeli di Warung Makan Mbah Ganis. Alat analisis dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda dengan menggunakan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Mbah Ganis; 2) *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* dan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Warung Makan Mbah Ganis.

Kata Kunci: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, harga dan kepuasan pelanggan