

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Bauran Pemasaran Terhadap Kepuasan Pelanggan
di Bakso Mahkota, Parangtritis, Bantul**

Oleh:

Afifah Ichwanti

Mahasiswa Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” YOGYAKARTA

Email: afifahichwanti85@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner melalui *Google Form*. Sampel yang digunakan berjumlah 100 responden yang sudah pernah mengunjungi Bakso Mahkota. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan bauran pemasaran terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul. Metode pengambilan data menggunakan *purposive sampling*, dimana pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria tertentu yaitu pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul yang pernah berkunjung dan membeli minimal 1x. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif dan analisis kuantitatif dengan menggunakan *regresi linier berganda*. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa : (1) Secara parsial, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul. (2) Secara parsial, bauran pemasaran berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul. (3) Kualitas pelayanan dan bauran pemasaran berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan Bakso Mahkota Parangtritis, Bantul.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Bauran Pemasaran, Kepuasan Pelanggan*