

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA,
KUALITAS MAKANAN, DAN LINGKUNGAN FISIK
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Survei pada Pelanggan Warung Geblek Pari Nanggulan, Kulon Progo, Yogyakarta)

THERESIA ALFIRA ALEXANDRA

141180018

Mahasiswa Program Studi Ekonomi Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Yogyakarta

Email: alfira.alexandra@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Kualitas Makanan dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei pada pelanggan Warung Geblek Pari Nanggulan, Kulon Progo, Yogyakarta). Data primer yang didapatkan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebanyak 120 responden yang pernah mengunjungi Warung Geblek Pari per Oktober 2021-Maret 2022. Teknik analisis yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis menggunakan uji f dan uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas makanan dan lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (3) Persepsi harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (4) Kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (5) Lingkungan fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, persepsi harga, kualitas makanan, lingkungan fisik, kepuasan pelanggan