

ABSTRAK

Alif Rahmat Waskito, Nomor Induk Mahasiswa 152210135, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Jawa (STUDI PADA BAKMI JAWA PAK ABU KOTAGEDE)”. Dosen pembimbing pada penelitian ini adalah Susanta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan harga bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan Bakmi Jawa Pak Abu. Penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan metode Kuantitatif dimana menggunakan angka untuk menganalisis dan menguji hubungan antar variabel. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden sebanyak 79 responden. Lokasi penelitian ini adalah di Kota Gede, Daerah Istimewa Yogyakarta dengan obyek penelitian adalah pelanggan Bakmi Jawa Pak Abu. Berdasarkan hasil analisis data tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Bakmi Jawa (STUDI PADA BAKMI JAWA PAK ABU KOTAGEDE)” pada tanggal 26 Mei 2025 sampai 1 Juni 2025 diperoleh kesimpulan sebagai berikut : 1. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Bakmi Jawa Pak Abu Kotagede Yogyakarta, 2. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Bakmi Jawa Pak Abu Kotagede Yogyakarta, 3. Kualitas Pelayanan dan Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Warung Bakmi Jawa Pak Abu Kotagede Yogyakarta

Saran bagi Warung Bakmi Jawa Pak Abu Kotagede adalah (1) Peningkatan kualitas layanan sebaiknya diarahkan pada elemen-elemen yang membentuk pengalaman sosial pelanggan. (2) Evaluasi berkelanjutan terhadap kebijakan harga, (3) Penerapan pendekatan terpadu antara pelayanan dan penetapan harga