

# SKRIPSI

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SENTRA KULINER PASAR SENGGOL  
DI KECAMATAN GRESIK**



Oleh :

**IMAM RAHMAN ANANDITO**  
**NBI : 1211900141**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**



**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SENTRA KULINER PASAR SENGGOL  
DI KECAMATAN GRESIK**



Oleh :

**Imam Rahman Anandito**

**NBI : 1211900141**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2023**

**SKRIPSI**

**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SENTRA KULINER PASAR SENGGOL  
DI KECAMATAN GRESIK**



**Oleh :**

**Imam Rahman Anandito**

**NBI : 1211900141**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2023**



**PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN SENTRA KULINER PASAR SENGGOL  
DI KECAMATAN GRESIK**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna  
Mendapatkan Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Oleh :

**IMAM RAHMAN ANANDITO**

**NBI : 1211900141**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2023**

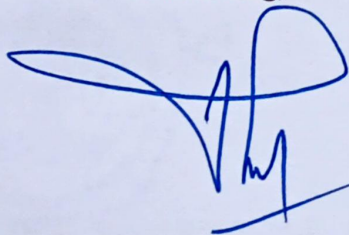
## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Imam Rahman Anandito  
NBI : 1211900141  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik

Surabaya, 13 Juni 2023

Mengetahui / Menyetujui

Pembimbing,



Dr. Abdul Halik, M.M.

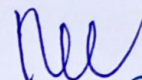
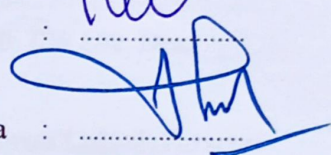


## LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal 20 Juni 2023.

### TIM PENGUJI :

1. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, S.H., M.M. – Ketua

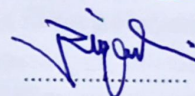
  
: 

2. Dr. Abdul Halik, M.M.

– Anggota

3. Dr. Riyadi Nugroho, M.M.

– Anggota




Mengesahkan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dekan,



  
Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., AK., CA.

NPP : 20220.93.0319

## LEMBAR PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama lengkap (KTP) : Imam Rahman Anandito (L)
2. NBI : 1211900141
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Manajemen
5. NIK (KTP) : 3525160805010003
6. Alamat Rumah (KTP) : Jl. Raden Santri 3/19. RT 003. RW 002. Desa Bedilan. Kecamatan Gresik.

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul : **“Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik”**. Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan, dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil Plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggung jawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 20 Juni 2023

Yang Membuat,



(Imam Rahman Anandito)

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Imam Rahman Anandito  
NBI/ NPM : 1211900141  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)** atas karya saya yang berjudul :

**Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 20 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Imam Rahman Anandito)

\*Coret yang tidak perlu



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada :

1. Dr. Abdul Halik, M.M. Selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
2. Dr. Ulfi Pristiana M.Si. Selaku kepala Program Studi Manajemen, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Prof. Dr. H. Slamet Riyadi, M.Si., Ak., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Ekonomi Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Prof. Dr. Amiartuti Kusmaningtyas, S.H., M.M. selaku penguji dalam sidang Proposal dan sidang Skripsi. Dr. Riyadi Nugroho, M.M. Selaku penguji dalam sidang proposal dan sidang skripsi, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga sidang skripsi. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

6. Seluruh staff dan karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
7. Orang Tua, Keluarga, Teman dan Sahabat serta Kerabat, yang telah banyak membantu, memberi semangat, dan doa serta bantuan dalam menjalani proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan menjadi penyemangat saya.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, saya menyadari bahwa masih banyak cacat cela dalam skripsi ini dan saya terbuka menerima saran dan kritik untuk perbaikan.

#### MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”.*

(Q.S. Al-Insyirah, 94:5-6)

*“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras. Tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan. Tidak ada kemudahan tanpa doa.”*

(Ridwan Kamil)

*“Tidak ada kesuksesan dan keberhasilan tanpa adanya kerja keras, doa, harapan, dan dukungan dari orang tua dan keluarga. Serta tidak ada kemudahan tanpa dilandasi doa dan rasa syukur di setiap proses lini kehidupan”.*

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi saya dan para pembaca. Terima kasih.

Surabaya, 20 Juni 2023

Penulis

(Imam Rahman Anandito)



## RINGKASAN

Rumusan Masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel Lokasi (X1), Persepsi Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3), mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial dan simultan terhadap variabel Kepuasan Konsumen (Y). Hipotesis dalam penelitian ini yaitu (1) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) Persepsi harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. (4) Lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif, sumber data primer yaitu kuesioner yang disebarakan kepada konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik. Menggunakan metode *non probability sampling* atau sampel responden dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Populasi seluruh konsumen yang pernah berkunjung, sampel sebanyak 100 responden.

Hasil analisis data menggunakan Uji Asumsi klasik menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas dari ketiga variabel independen dinyatakan berhubungan dengan variabel dependen Kepuasan Konsumen (Y) secara linear. Tidak terdapat gejala pada Normalitas, Multikolinieritas, dan Heteroskedastisitas didalamnya. Hasil penelitian analisis Regresi Linier Berganda dengan persamaan Regresi  $Y = 10,447 + 0,255X_1 + 0,768X_2 + 0,245X_3 + 4,485$  bermakna variabel independen Lokasi (X1), Persepsi Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) berkontribusi positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Pengujian uji menggunakan Uji t dan Uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel independen terbukti signifikan dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Konsumen (Y) dilihat dari nilai signifikansi kurang dari 0,05. Teknik analisis data menggunakan Uji Regresi Linier Berganda, dan Uji Koefisien Determinasi  $R^2$ . Hasil penelitian dinyatakan Valid dan Realibel, dimana nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan nilai *cronbach alphanya*  $> 0,60$ . Nilai determinasi R square menunjukkan angka 55% atau 0,550 dipengaruhi oleh faktor Lokasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Sementara sisanya sebesar 45% atau 0,450 disebabkan oleh faktor lain yang tidak ada dan tidak disertakan dalam penelitian ini.

Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu, hipotesis pertama,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, Lokasi (X1) berpengaruh parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hipotesis kedua,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, Persepsi Harga (X2) berpengaruh parsial dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hipotesis ketiga,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, Kualitas Pelayanan (X3) berpengaruh parsial dan

signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Hipotesis keempat,  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, faktor Lokasi (X1), Persepsi Harga (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan dan signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen (Y). Saran untuk pihak Paguyuban Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik diharapkan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan harga yang sudah ada, meningkatkan fasilitas yang disediakan. Bagi peneliti selanjutnya mengembangkan hasil penelitian menggunakan variabel.



## *SUMMARY*

The formulation of the problem in this study is to determine whether the variable Location (X1), Perceived Price (X2), and Quality of Service (X3), have a partially and simultaneously significant effect on the variable Consumer Satisfaction (Y). The hypothesis in this study is (1) Location has a significant effect on customer satisfaction. (2) Perceived price has a significant effect on consumer satisfaction. (3) Service quality has a significant effect on customer satisfaction. (4) Location, price perception, and service quality simultaneously affect consumer satisfaction.

This research is a type of quantitative descriptive research, the primary data source is a questionnaire distributed to consumers at the Culinary Center at Senggol Market in Gresik District. Using a non-probability sampling method or a sample of respondents selected based on certain criteria. The population of all consumers who have visited, a sample of 100 respondents.

The results of data analysis using the classical assumption test using the Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test of the three independent variables are stated to be related to the dependent variable Consumer Satisfaction (Y) linearly. There are no symptoms of Normality, Multicollinearity, and Heteroscedasticity in it. The results of the Multiple Linear Regression analysis with the regression equation  $Y = 10.447 + 0.255X1 + 0.768X2 + 0.245X3 + 4.485$  mean that the independent variables Location (X1), Price Perception (X2), and Service Quality (X3) contribute positively and significantly to Consumer Satisfaction (Y). Tests using the t test and F test show that the three independent variables are proven to significantly affect the Consumer Satisfaction variable (Y) seen from a significance value of less than 0.05. Data analysis techniques using Multiple Linear Regression Test, and Test the Coefficient of Determination  $R^2$ . The results of the study were declared Valid and Reliable, where the  $r_{count}$  value was  $> r_{table}$  and the Cronbach alpha value was  $> 0.60$ . The R square determination value shows the number 55% or 0.550 which is influenced by location, price perception, and service quality on consumer satisfaction. While the remaining 45% or 0.450 is caused by other factors that do not exist and are not included in this study.

The conclusion in this study is, the first hypothesis,  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, Location (X1) has a partial and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The second hypothesis,  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected, Perceived Price (X2) has a partial and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The third hypothesis,

Ha is accepted and Ho is rejected, Service Quality (X3) has a partial and significant effect on Consumer Satisfaction (Y). The fourth hypothesis, Ha is accepted and Ho is rejected, the factors of Location (X1), Perceived Price (X2), and Quality of Service (X3) simultaneously and significantly influence Consumer Satisfaction (Y). Suggestions for the Senggol Market Culinary Sentra Association in Gresik District are expected to maintain the quality of service and prices that already exist, improve the facilities provided. For further researchers to develop research results using other variables.



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH LOKASI, PERSEPSI HARGA, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SENTRA KULINER PASAR SENGGOL DI KECAMATAN GRESIK**

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan dan menganalisis pengaruh dari lokasi, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen atau pengunjung dari Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik purposive sampling dimana teknik dengan menggunakan kriteria oleh peneliti dalam memilih sampel dan diperoleh sebanyak 100 responden. Menggunakan perhitungan SPSS versi 26.

Penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi model sebesar 55%, sisanya 45% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Teknik analisis data menggunakan Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi  $R^2$ , dan pengujian hipotesis menggunakan Uji t dan Uji F. Uji Asumsi Klasik menggunakan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Heteroskedastisitas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik. (2) Persepsi Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik. (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik. (4) Lokasi, Persepsi Harga, dan Kualitas Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen Sentra Kuliner Pasar Senggol di Kecamatan Gresik.

**Kata Kunci : UMKM, Lokasi, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Konsumen**

## ***ABSTRACT***

### **THE INFLUENCE OF LOCATION, PRICE PERCEPTION, AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT SENGGOL MARKET CULINARY CENTER IN GRESIK DISTRICT**

This study aims to prove and analyze the effect of location, price perception, and service quality on consumer satisfaction at Senggol Market Culinary Center in Gresik District. The approach used is a quantitative descriptive approach. The population in this study were all consumers or visitors from the Senggol Market Culinary Center in Gresik District.

The sampling technique used was a purposive sampling technique where the technique used the criteria by the researcher in selecting samples and obtained as many as 100 respondents. Using SPSS version 26 calculations.

This study explains that customer satisfaction is influenced by the model by 55%, the remaining 45% is influenced by other variables that are not in this study. The data analysis technique uses Multiple Linear Regression, the Coefficient of Determination  $R^2$ , and hypothesis testing uses the t test and F test. The classical assumption test uses the Normality Test, Multicollinearity Test, Heteroscedasticity Test.

The results showed that (1) Location has a significant effect on consumer satisfaction at the Senggol Market Culinary Center in Gresik District. (2) Price perception has a significant effect on consumer satisfaction at Senggol Market Culinary Center in Gresik District. (3) Service quality has a significant effect on consumer satisfaction at the Senggol Market Culinary Center in Gresik District. (4) Location, Perceived Price, and Quality of Service simultaneously have a significant effect on Consumer Satisfaction at the Senggol Market Culinary Center in Gresik District.

**Keywords: UMKM, Location, Perceived Price, Quality of Service, and Consumer Satisfaction**

## DAFTAR ISI

COVER DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI .....	v
LEMBAR SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT .....	vi
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
RINGKASAN .....	x
<i>SUMMARY</i> .....	xii
ABSTRAK .....	xiv
<i>ABSTRACT</i> .....	xv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xx
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Praktis.....	7
1.4.2 Manfaat Akademis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Manajemen Pemasaran .....	9
2.2. Bauran Pemasaran.....	10
2.3. Karakteristik Produk Dan Jasa.....	11
2.4. Perilaku Konsumen.....	11
2.4.1. Faktor-Faktor Perilaku Konsumen.....	12
2.5. Lokasi .....	12
2.5.1. Dimensi Lokasi .....	13
2.5.2. Faktor-Faktor Lokasi .....	13
2.5.3. Indikator Lokasi .....	14
2.5.4. Mengukur Lokasi .....	15
2.6. Persepsi Harga .....	15
2.6.1. Dimensi Persepsi Harga.....	16

2.6.2.	Faktor-Faktor Persepsi Harga .....	16
2.6.3.	Indikator Persepsi Harga.....	17
2.6.4.	Mengukur Persepsi Harga.....	18
2.7.	Kualitas Pelayanan.....	18
2.7.1.	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	19
2.7.2.	Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan.....	19
2.7.3.	Indikator Kualitas Pelayanan .....	20
2.7.4.	Mengukur Kualitas Pelayanan .....	21
2.8.	Kepuasan Konsumen .....	21
2.8.1.	Dimensi Kepuasan Konsumen.....	21
2.8.2.	Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen .....	22
2.8.3.	Indikator Kepuasan Konsumen.....	22
2.8.4.	Mengukur Kepuasan Konsumen.....	23
2.9.	Penelitian Terdahulu.....	24
2.10.	Hubungan Antar Variabel Penelitian .....	27
2.10.1.	Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen .....	27
2.10.2.	Hubungan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ....	28
2.10.3.	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen .....	30
2.11.	Hipotesis Penelitian .....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1.	Desain Penelitian.....	33
3.2.	Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	33
3.2.1.	Lokasi Penelitian .....	34
3.2.2.	Waktu Penelitian.....	34
3.3.	Jenis Dan Sumber Data .....	34
3.3.1.	Jenis Data.....	34
3.3.2.	Sumber Data .....	35
3.4.	Populasi Dan Sampel Penelitian.....	35
3.4.1.	Populasi Penelitian .....	35
3.4.2.	Sampel Penelitian .....	35
3.5.	Tehnik Pengumpulan Data .....	36
3.6.	Tehnik Pengukuran Data .....	37
3.7.	Definisi Variabel Dan Devinisi Operasional Variabel .....	37
3.7.1.	Definisi Variabel.....	37
A.	Lokasi .....	37
B.	Persepsi Harga .....	38
C.	Kualitas Pelayanan.....	38



D. Kepuasan Konsumen .....	38
3.7.2. Devinisi Operasional Variabel.....	38
A. Lokasi .....	38
B. Persepsi Harga .....	38
C. Kualitas Pelayanan.....	38
D. Kepuasan Konsumen .....	39
3.8. Proses Pengolahan Data .....	39
3.9. Metode Analisis Data .....	39
3.9.1. Uji Validitas .....	39
3.9.2. Uji Reliabilitas .....	40
3.10. Uji Asumsi Klasik .....	40
3.10.1. Uji Normalitas .....	40
3.10.2. Uji Multikolinieritas .....	40
3.10.3. Uji Heteroskedastisitas .....	41
3.11. Analisis Data.....	41
3.11.1. Analisis Regresi Linier Berganda.....	41
3.11.2. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.12. Teknik Pengujian Hipotesis.....	42
3.12.1. Uji Parsial t (Uji t).....	42
3.12.2. Uji Simultan (Uji F) .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Gambaran Umum Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik.....	43
4.1.1. Visi Dan Misi Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik .....	44
4.1.2. Struktur Organisasi Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik .....	44
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	46
4.2.1. Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden .....	46
1. Jenis Kelamin .....	46
2. Usia .....	47
3. Profesi .....	48
4.2.2. Deskripsi Per Variabel .....	49
A. Lokasi (X1).....	49
B. Persepsi Harga (X2) .....	51
C. Kualitas Pelayanan (X3).....	54
D. Kepuasan Konsumen (Y) .....	56
4.3. Metode Analisis Data .....	59
4.3.1. Pengujian Uji Instrumen.....	59
4.3.1.1. Uji Validitas .....	59

4.3.1.2. Uji Reliabilitas.....	62
4.3.2. Uji Asumsi Klasik .....	63
4.3.2.1. Uji Normalitas .....	63
4.3.2.2. Uji Multikolinieritas .....	64
4.3.2.3. Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.4. Analisis Data .....	66
4.4.1. Regresi Linier Berganda.....	66
4.4.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
4.5. Pengujian Hipotesis.....	68
4.5.1 Uji parsial t (Uji t) .....	68
4.5.2. Uji simultan (Uji F) .....	69
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.6.1. Pengujian Hipotesis.....	70
1. Pengaruh Lokasi (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	70
2. Pengaruh Persepsi Harga (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	71
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)..	72
4. Pengaruh Lokasi, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik .....	73
4.6.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	75
4.7. Implikasi Penelitian.....	75
4.8. Keterbatasan Penelitian .....	76
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	77
5.1. Simpulan .....	77
5.2. Saran.....	77
Daftar Pustaka .....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.11 Kerangka Konseptual .....	32
Gambar 4.1 Struktur Paguyuban Pasar Senggol Gresik .....	45
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.9 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 3.6 Skor Pengukuran Dengan Klasifikasi Kategori Dalam Kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	48
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Lokasi (X1).....	49
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga (X2).....	51
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan (X3) .....	54
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	56
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Uji Reliabilitas .....	62
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas Dengan One-Sample Kolmogorov-Smirnov .....	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	66
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	68
Tabel 4.15 Hasil Uji Statistik t.....	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan F.....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik.....	81
Lampiran 2 Data Tabulasi Kuesioner .....	87
Lampiran 3 Output Data Karakteristik Responden Dan Karakteristik Responden Per Variabel.....	94
Lampiran 4 Output Uji Validitas dan Reliabilitas (SPSS).....	108
Lampiran 5 Output Uji Asumsi Klasik (SPSS) .....	117
Lampiran 6 Output Hasil Analisis Data Regresi Linier Berganda (SPSS).....	119
Lampiran 7 Output Hasil Pengujian Hipotesis (SPSS) .....	120
Lampiran 8 Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian Dengan Objek Penelitian Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik.....	121
Lampiran 9 Surat Keterangan Persetujuan Melakukan Penelitian Dari Objek Penelitian Sentra Kuliner Pasar Senggol Di Kecamatan Gresik.....	122
Lampiran 10 Kartu Bimbingan.....	123
Lampiran 11 Hasil Cek Turnitin.....	124