

**PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JAVA  
MARKET YOGYAKARTA**

***THE EFFECT OF PERCEPTION OF SERVICE QUALITY, PERCEPTION  
OF PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN JAVA  
MARKET YOGYAKARTA***

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :

**Derri Al Musaddik**

**20140410195**

**PRODI MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Derri Al Musaddik

NIM : 20140410195

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul : **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JAVA MARKET YOGYAKARTA”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya tersebut untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 7 Mei2018

Derri Al Musaddik

# MOTTO

"Maka ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan Ingat kepadamu.  
Bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku."

(QS.al-Baqarah:152)

"Dan Tuhan-mu telah Memerintahkan agar kamu jangan menyembah  
selain Dia dan hendaklah berbuat baik kepada kedua orang tua."

(QS.al-Isra':23)

"Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahn"

(QS. Al-Insyirah:6)

"Jika mimpimu belum ditertawakan orang lain,

berarti mimpimu masih kecil"

-Eichihiro Oda-

----- Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah -----

BJ. Habibie

## PERSEMBAHAN



*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

*Ayahanda Yusnizar dan Ibu tercinta Watilah*

*Serta kakak laki-laki saya Doni Al Ahyubi, adik perempuanku Nan Dita Ayu dan adik laki-laki M. Dicky Tol'ahwafa untuk kasih sayang, cinta, doa, dan support kalian yang selama ini tak ada henti hentinya.*

*Teman-teman Forum Mahasiswa Singkut, Azwen, fauzan, Audha, Kukuh, Andika, Ari, Agung, Rian, Susi, Elina, Dhea, Lades, Intan dll yang telah membantu adaptasi penulis selama di Yogyakarta.*

*Teman-teman Rea-reo, Andri. Agung, Galuh, Habib, Bagus, Zaenuri, Ikhsan, Tika dan Nanda dll sahabat terbaik yang senantiasa memberikan bantuan kepada penulis serta hiburan disaat ketika penulis mulai jenuh.*

*Teman-teman masa SMA, Fadel, Andri, Ridho, Azwen, Rafijay, Ardi, Fahmi, Vina, Viko dll yang selalu mendoakan dan memberikan support selama ini yang tidak ada henti-hentinya.*

*Teman-teman Aing fc, Ikhsan, Andri, Agung, Galuh, Habib, Fauzi, Harris, Miftah, Rais dll bermain futsal bersama mengajarkan arti tim solid dan fairplay dalam olahraga.*

*dan*

*Almamaterku,  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Java Market Yogyakarta. Dalam penelitian ini sampel yang diperoleh sebanyak 100 responden yang dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan menggunakan uji validitas, uji realibilitas, uji t, uji F, serta koefisien determinasi, dengan menggunakan aplikasi SPSS 23.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh bahwa : (1) persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (2) persepsi harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

**Kata Kunci** : persepsi kualitas pelayanan, persepsi harga, lokasi, kepuasan konsumen

### *ABSTRACT*

*This study aims to analyze the influence of perceptions of service quality, price perception, and location on consumer satisfaction in Java Market Yogyakarta. In this study the sample obtained as many as 100 respondents selected by using purposive sampling method with data collection techniques using questionnaires. Analyzer used is Multiple Linear Regression Analysis and use validity test, reliability test, t test, F test, and coefficient of determination, using SPSS 23 application.*

*Based on the analysis has been done that: (1) the perception of service quality has a positive and significant impact on customer satisfaction. (2) price perception have positive and significant effect to customer satisfaction. (3) the location has a positive and significant impact on customer satisfaction.*

***Keywords:*** *perception of service quality, price perception, location, customer satisfaction*

## **KATA PENGANTAR**

Dengan mengucapkan syukur atas berkat rahmat dan hidayah-Nya dan karunia dari Allah SWT kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul: **“PENGARUH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN, PERSEPSI HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JAVA MARKET YOGYAKARTA”** guna memenuhi salah satu syarat untuk menempuh gelar sarjana (S-1) Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan sehingga tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak pihak yang telah banyak membantu penulis didalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulisan.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyelesaian proposal skripsi.
3. Ibu Hasnah Rimiyati, SE., MSi. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.

4. Bapakku Yus Nizar, Ibuku Watilah, kakakku Doni Al Ahyubi, adik perempuanku Nandita Ayu dan adik laki-lakiku M. Dicky Tol'ahwafa yang senantiasa memberi dorongan, semangat, dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Akhir kata, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk memperdalam karya tulis dengan tema ini.

Yogyakarta, 7 Mei 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	ix
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Hasil Penelitian Terdahulu .....	13
C. Pengembangan Hipotesis.....	17
D. Model Penelitian.....	19
BAB III .....	20
A. Objek dan Subjek Penelitian.....	20
B. Jenis Data.....	20
C. Teknik Pengambilan Sampel .....	20
D. Teknik Pengumpulan Data .....	21
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	22
F. Uji Kualitas Instrumen.....	23

G. Analisa Data dan Uji Hipotesis.....	24
BAB IV .....	27
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian .....	27
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	32
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	41
D. Pembahasan Hasil Penelitian dan Interpretasi .....	46
BAB V.....	50
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	50
A. Simpulan .....	50
B. Keterbatasan Penelitian .....	50
C. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN 1.....	55
LAMPIRAN 2.....	59
LAMPIRAN 3.....	61
LAMPIRAN 4.....	65
LAMPIRAN 5 .....	67
LAMPIRAN 6.....	69
LAMPIRAN 7.....	70

## **DAFTAR TABEL**

Table 4.1.....	29
Tabel 4.2.....	31
Tabel 4.3.....	31
Tabel 4.4.....	33
Tabel 4.5.....	34
Tabel 4.6.....	35
Tabel 4.7.....	36
Tabel 4.8.....	38
Tabel 4.9.....	39
Tabel 4.10.....	39
Tabel 4.11.....	40
Tabel 4.12.....	41
Tabel 4.13.....	43
Tabel 4.14.....	45
Tabel 4.15.....	46





