

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*