

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Kegunaan Penelitian .....	12
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian.....	13
G. Definisi Operasional .....	14
H. Sistematika Penulisan Skripsi.....	17

## **BAB II : LANDASAN TEORI**

A. Pemasaran .....	19
B. Pasar.....	23
C. Perilaku Konsumen.....	30
D. Kepuasan Konsumen .....	36
E. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	38
F. Kajian Penelitian Terdahulu .....	51
G. Kerangka Konseptual.....	58
H. Hipotesis Penelitian .....	59

## **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian .....	60
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	61
C. Sumber Data, Variabel, dan Skala Pengukuran .....	64
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	67
E. Teknik Analisis Data .....	70

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	79
B. Karakteristik Responden.....	85
C. Deskripsi Variabel .....	89
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	98

## **BAB V : PEMBAHASAN**

A. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar.....	117
--	-----

B. Pengaruh Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar .....	120
C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar .....	122
D. Pengaruh Harga, Lingkungan Fisik, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar .....	124

## **BAB VI : PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	127
B. Saran .....	128

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pasar Tradisional dan Pasar Modern di Indonesia Tahun 2017-2019 .....	4
Tabel 3.1	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	69
Tabel 4.1	Nama Pengelola Pasar Rakyat Kanigoro .....	84
Tabel 4.2	Jenis Kelamin Responden .....	86
Tabel 4.3	Tingkat Usia Responden .....	86
Tabel 4.4	Jenis Pekerjaan Responden .....	87
Tabel 4.5	Tingkat Pendapatan Perbulan Responden.....	88
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Harga.....	90
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Lingkungan Fisik .....	92
Tabel 4.8	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	94
Tabel 4.9	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen .....	96
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Harga .....	99
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Fisik .....	99
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	100
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	100
Tabel 4.14	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga .....	101
Tabel 4.15	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Fisik.....	101
Tabel 4.16	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	102
Tabel 4.17	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	102
Tabel 4.18	Hasil Uji Normalitas Data.....	103

Tabel 4.19	Hasil Uji Multikolinearitas Data .....	104
Tabel 4.20	Hasil Uji Heteroskedastisitas Data.....	107
Tabel 4.21	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	108
Tabel 4.22	Hasil Uji F.....	112
Tabel 4.23	Hasil Uji T.....	113
Tabel 4.24	Hasil Uji Koefisiensi Determinasi .....	116

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	58
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Pasar Rakyat Kanigoro.....	83
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Data Metode <i>Scatterplot</i> .....	106

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Data Responden
- Lampiran 2 Kuesioner
- Lampiran 3 Tabulasi Data
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas
- Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 Hasil Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 10 Kendali Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 12 Dokumentasi Pelaksanaan Penelitian
- Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup