

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Harga, Lingkungan Fisik, dan Kualitas Pelayanan Pasar Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar)” ini ditulis oleh Lutfi Qurrota A’yunin, NIM. 12402173061, jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Institut Agama Islam Negeri Tulungagung dengan pembimbing Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan konsumen bagi eksistensi dari suatu pasar tradisional. Pasar tradisional harus tetap bertahan ditengah persaingannya dengan pasar modern sebab pasar tradisional memiliki peranan dan fungsi yang cukup penting dalam perekonomian daerah. Eksistensi akan tercipta apabila konsumen tetap bertahan untuk melakukan pembelian barang maupun jasa di pasar tradisional dan seorang konsumen akan tetap bertahan jika ia mendapatkan kepuasan atas pembelian maupun transaksi yang dilakukan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen tersebut yaitu harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan. Dari berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, maka peneliti menguji ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan konsumen.

Fokus penelitian ini adalah (1) Apakah harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar?, (2) Apakah lingkungan fisik memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar?, (3) Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari faktor harga, lingkungan fisik, dan kualitas pelayanan pasar tradisional terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diambil dari konsumen Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang diberikan kepada 100 responden konsumen Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *sampling insidental* dan *sampling purposive*. Analisis data yang digunakan uji analisis regresi linier berganda.

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar, (2) Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar, (3) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Pasar Rakyat Kanigoro Kabupaten Blitar.

Kata Kunci: Harga, Lingkungan Fisik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

Thesis with the title "The Influence of Prices, Physical Environment, and Quality of Traditional Market Services on Consumer Satisfaction (Case Study on the Kanigoro People's Market, Blitar Regency)" was written by Lutfi Qurrota A'yunin, NIM. 12402173061, Department of Islamic Economics, Faculty of Islamic Economics and Business (FEBI), Tulungagung State Islamic Institute with mentor Lativa Hartiningtyas, M.Pd.

This research is motivated by the importance of customer satisfaction for the existence of a traditional market. Traditional markets must survive in the midst of competition with modern markets because traditional markets have an important role and function in the regional economy. Existence will be created if consumers persist in purchasing goods and services in traditional markets and a consumer will survive if he gets satisfaction with the purchases and transactions made. Several factors that can affect consumer satisfaction are price, physical environment, and service quality. Of the various factors that can affect consumer satisfaction, the researchers tested the three variables on consumer satisfaction.

The focus of this research is (1) Does price have an influence on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency?, (2) Does the physical environment have an influence on consumer satisfaction at Kanigoro People's Market, Blitar Regency?, (3) Does service quality have an influence on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency?

This study aims to determine the effect of price factors, physical environment, and quality of traditional market services on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency. The data used in this study is primary data taken from consumers of Pasar Rakyat Kanigoro, Blitar Regency.

This research uses quantitative research methods with associative research types. The data collection instrument used in this study was a questionnaire given to 100 consumer respondents of Pasar Rakyat Kanigoro, Blitar Regency with sampling using incidental sampling and purposive sampling techniques. Data analysis used multiple linear regression analysis test.

The results of hypothesis testing in this study indicate that (1) Price has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency, (2) The physical environment has a positive and significant effect on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency, (3) Service quality positive and significant effect on consumer satisfaction at the Kanigoro People's Market, Blitar Regency.

Keywords: *Price, Physical Environment, Service Quality, Consumer Satisfaction*