

**PENGARUH DUKUNGAN PEMERINTAH, PRESEPSI HARGA
Dan FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PEDAGANG KAKI LIMA
(Studi Kasus UMKM Lapangan Gulun Kota Madiun)**

SKRIPSI



Oleh:

Bayu Prasetyo Hadi

NIM. 2003102180

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

**PENGARUH DUKUNGAN PEMERINTAH, PRESEPSI HARGA
Dan FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PEDAGANG KAKI LIMA
(Studi Kasus UMKM Lapangan Gulun Kota Madiun)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Srata 1 Manajemen

Oleh:

BAYU PRASETYO HADI

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Bayu Prasetyo Hadi telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing I,



Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Madiun, 23 Juli 2024

Pembimbing II,

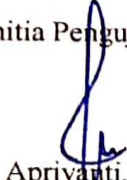


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

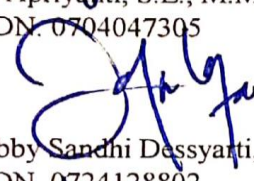
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Bayu Prasetyo Hadi ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada hari Selasa tanggal 30 Juli 2024.

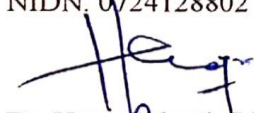
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

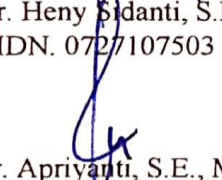
Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802

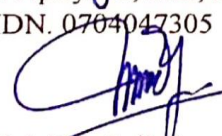
Sekretaris


Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M.
NIDN. 0727107503

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota


Liliek Nur Sulistiyowati, S.E., M.M.
NIDN. 0717027501

Anggota


Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Mengesahkan,
Kaprodi SI Manajemen


Dr. Anggra Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., AK
NIDN. 0727078603


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bayu Prasetyo Hadi

NIM : 2003102180

Prodi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 25 Juli 2024

Yang membuat pernyataan.



Bayu Prasetyo Hadi
NIM. 2003102180

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Kesuksesan dimulai dari keputusan untuk mencoba.”

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN KEPADA:

Allah SWT yang selalu memberikan rahmat dan karunia-Nya

Orang Tuaku tersayang yang memberikan kasih sayang

Seluruh Keluargaku yang senantiasa memberikan dukungan

Temanku dan Sahabatku yang selalu memotivasi dan semangat

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas nikmat dan karuniaNya yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Dukungan Pemerintah, Persepsi Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pedagang Kaki Lima (Studi Kasus UMKM Lapangan Gulun Kota Madiun)” dengan tepat waktu. Shalawat serta salam saya curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Peneliti sangat bersyukur dengan selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun. Selama penyusunan skripsi ini peneliti mendapat banyak bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih sebanyakbanyaknya kepada:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Bapak Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si. A.k C.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Ibu Dr. Apriyanti S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
4. Ibu Dr. Heny Sidanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.
5. Ibu Dr. Apriyanti, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberi bimbingan, arahan, semangat, ilmu pengetahuan, dan sabar menghadapi kekurangan yang peneliti miliki selama penyusunan skripsi hingga skripsi terselesaikan. Terima kasih atas bimbingan dan konsultasi yang telah diberikan.

6. Seluruh Dosen Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Madiun yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan. Dan semoga ilmu yang diberikan bermanfaat untuk kehidupan sehari-hari.
7. Kepada Ayah saya Hadi Mulyono. Terima kasih Sebesar- besarnya penulis berikan kepada beliau yang selalu memberikan semangat dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai sarjana.
8. Kepada ibu tercinta, Ibunda Suyatni. Terima kasih sebesar-besarnya penulis berikan kepada beliau semangat dan doa yang diberikan. Terima kasih atas kesabaran dan kebesaran hati menghadapi penulis yang keras kepala ini. Ibu menjadi penguat dan pengingat yang paling hebat. Terimakasih sudah menjadi tempat ternyaman ketika bercerita.
9. Seluruh teman seperjuangan yang selalu memberi semangat pada masa-masa penyelesaian skripsi serta teman-teman angkatan 2020. Terima kasih atas bantuan, semangat, dan do'anya.
10. Serta seluruh pihak yang memberikan bantuan kepada penulis namun tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, semangat dan doa baik yang diberikan kepada penulis selama ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah informasi dan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Madiun, 25 Juli 2024



Bayu Prasetyo Hadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah.....	14
C. Rumusan Masalah.....	14
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Kegunaan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN	17
A. Kajian Pustaka	17
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Konseptual.....	50
D. Hipotesis Penelitian	51

BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	56
B. Jadwal Penelitian	56
C. Desain Penelitian	57
D. Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	58
E. Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	60
F. Teknik Pengambilan Data	64
G. Instrumen Penelitian.....	64
H. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	70
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	70
B. Deskripsi Data	71
C. Hasil Pengujian Hipotesis.....	87
D. Pembahasan	90
BAB V PENUTUP.....	96
A. Kesimpulan.....	96
B. Implikasi Dan Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	49
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.3	Skoring Skala Nilai Pernyataan Responden.....	58
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	63
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	65
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	66
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Kunjungan	68
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Dukungan Pemerintah (X1)	69
Tabel 4.7	Deskripsi Variabel Dukungan Persepsi Harga (X2)	70
Tabel 4.8	Deskripsi Variabel Fasilitas (X3).....	71
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	72
Tabel 4.10	Uji <i>Convergent Validity (Outer Loading)</i>	69
Tabel 4.11	Average Variance Extracted (AVE).....	40
Tabel 4.12	Nilai Uji discriminant validity.....	71
Tabel 4.13	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	72
Tabel 4.14	Uji <i>R-Square</i>	69
Tabel 4.15	Uji <i>Q-Square</i>	40
Tabel 4.16	Uji Hipotesis (<i>Path Coefficients</i>)	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data UMKM 2018-2023.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual Penelitian	39
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	104
Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden	109
Lampiran 3. Hasil Uji Outer Model	119
Lampiran 4. Hasil Uji Coverent Validity (Outer Loadings)	120
Lampiran 5. Nilai Average Variance Extractex (AVE).....	120
Lampiran 6. Hasil Uji Discriminant Validity.....	121
Lampiran 7. Hasil Uji Realibilitas	121
Lampiran 8. Hasil Uji R-Square	122
Lampiran 9. Hasil Uji Q-Square	122
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis (Path Coeficients).....	122
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis F (Simultan)	122
Lampiran 12. Validasi Daftar Pustaka	123