

## ABSTRAK

### **PENGARUH LOKASI, KELENGKAPAN PRODUK, PERSEPSI HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN SUPERINDO SETURAN, YOGYAKARTA**

Studi kasus pada konsumen yang pernah berbelanja minimal tiga kali di  
Superindo Seturan, Yogyakarta.

Petrus Staven  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pengaruh lokasi terhadap kepuasan konsumen. 2) kelengkapan produk mempengaruhi kepuasan konsumen. 3) pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan konsumen dan 4) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Superindo Seturan, Yogyakarta. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Data diperoleh melalui pembagian kuesioner online kepada 100 orang responden. Teknik pengujian instrumen dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan 1) lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Supermarket Superindo Seturan. 2) kelengkapan produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Supermarket Superindo Seturan. 3) persepsi harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Supermarket Superindo Seturan. 4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Supermarket Superindo Seturan.

Kata kunci: Lokasi, Kelengkapan Produk, Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF LOCATION, PRODUCT COMPLETENESS,  
PRICE PERCEPTION AND QUALITY OF SERVICE ON  
CONSUMER SATISFACTION OF SUPERINDO SETURAN,  
YOGYAKARTA**

A case study on consumers who have shopped at least three times at  
Superindo Seturan, Yogyakarta.

Petrus Staven  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2021

This study aims to determine: 1) the effect of location on consumer satisfaction. 2) completeness of the product affects consumer satisfaction. 3) the effect of price perception on consumer satisfaction and 4) the effect of service quality on consumer satisfaction Superindo Seturan, Yogyakarta. The sampling method used nonprobability sampling method with purposive sampling technique. The data was obtained by distributing online questionnaires to 100 respondents. The instrument testing technique in this study is the validity and reliability test using the SPSS application.

The results of the study show 1) location has an effect on consumer satisfaction of Superindo Seturan Supermarket. 2) completeness of the product has an effect on consumer satisfaction Superindo Seturan Supermarket. 3) price perception has no effect on consumer satisfaction of Superindo Seturan Supermarket. 4) the quality of service affects consumer satisfaction Superindo Seturan Supermarket.

Keywords: Location, Product Completeness, Price Perception, Service Quality, Consumer Satisfaction.

