

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN “JALAN  
LAIN” STEAM MOTOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT "JALAN LAIN"  
MOTORCYCLE STEAM WASH***

Oleh

**MUHAMMAD FARHAN SAPUTRA  
61201022009568**

**SKRIPSI**



**JURUSAN MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI  
DEPOK**

**2026**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN “JALAN  
LAIN” STEAM MOTOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT "JALAN LAIN"  
MOTORCYCLE STEAM WASH***

Oleh

**MUHAMMAD FARHAN SAPUTRA  
61201022009568**

**SKRIPSI**

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Jurusan**

**Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M.**

NIDN/NUPTK: 0131017804

**Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.**

NIDN/NUPTK: 0416076506

Mengetahui,

**Ketua**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

**Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S.**

NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN “JALAN  
LAIN” STEAM MOTOR**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON  
CUSTOMER SATISFACTION AT "JALAN LAIN"  
MOTORCYCLE STEAM WASH***

Oleh

**MUHAMMAD FARHAN SAPUTRA  
61201022009568**

**SKRIPSI**

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 17 Juli 2026

**Ketua Penguji**

**Anggota Penguji**

**Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si.**

NIDN/NUPTK: 0416076506

**Novie Nostalgia A, S.E., M.M.**

NIDN/NUPTK: 0424047907

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si.**

NIDN/NUPTK: 0416076506

## **SURAT PERNYATAAN**

Nama : Muhammad Farhan Saputra.  
NIM : 61201022009568  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor.

Dengan ini menyatakan:

1. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor” merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan hasil karya orang lain (plagiat).
2. Memberi izi hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Depok untuk menyimpan, mengarsipkan, serta menyebarkan karya tulis ini sebagai bagian dari dokumen resmi akademik dan pengetahuan ilmiah di lingkungan kampus maupun publik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun, dan saya siap bertanggung jawab baik secara ilmiah, hukum, maupun administrasi.

Depok, 17 Juli 2026

Materai 10.000

Penulis,  
Muhammad Farhan Saputra

## **SURAT PERNYATAAN PENGGUNAAN KECERDASAN BUATAN (AI)**

Nama : Muhammad Farhan Saputra.  
NIM : 61201022009568  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan  
Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Dalam penulisan hasil karya ilmiah saya, saya dibantu dengan menggunakan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*).
2. Aplikasi Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence /AI*) yang saya pergunakan adalah: *ChatGPT (Deep Research)*.
3. Dalam penulisan karya ilmiah ini, saya TIDAK menerapkan SALIN-TEMPEL (copy paste) hasil Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) ke dalam tulisan saya.
4. Seluruh isi, analisis, argumen, data dan kesimpulan yang terdapat dalam karya ilmiah saya, merupakan hasil pemahaman, kajian, dan tanggung jawab penulis secara penuh. Tidak ada bagian dari penulisan ini yang dihasilkan sepenuhnya oleh Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence/AI*) tanpa pengawasan, pemrosesan, atau evaluasi ulang oleh penulis.
5. Apabila di kemudian hari terdapat pelanggaran terhadap prinsip etika akademik, termasuk penggunaan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence /AI*) secara tidak tepat yang merupakan bentuk ketidakjujuran ilmiah maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 17 Juli 2026

Muhammad Farhan Saputra

Nama : Muhammad Farhan Saputra.  
NIM : 61201022009568  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor.

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Jalan Lain Steam Motor. Penelitian dilatarbelakangi oleh fluktuasi jumlah pelanggan serta persaingan usaha jasa cuci motor yang semakin ketat, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif terhadap 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 26 dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (Sig. 0,030) dan harga (Sig. 0,002) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kedua variabel juga berpengaruh signifikan ( $F = 15,966$ ; Sig. = 0,000) dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,232, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga mampu menjelaskan 23,2% variasi kepuasan pelanggan, sedangkan 76,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan dan penetapan harga yang sesuai menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effect of service quality and price on customer satisfaction at Jalan Lain Motorcycle Steam Wash. The study was motivated by fluctuations in the number of customers and increasing competition among motorcycle washing service businesses, making improvements in service quality and appropriate pricing essential. A quantitative method with an associative approach was employed involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using Likert-scale questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26. The results indicate that service quality (Sig. 0.030) and price (Sig. 0.002) have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence customer satisfaction ( $F = 15.966$ ; Sig. = 0.000), with an Adjusted R Square of 0.232, indicating that service quality and price explain 23.2% of customer satisfaction, while the remaining 76.8% is influenced by other factors outside this study. Therefore, improving service quality and setting appropriate prices are important factors in enhancing customer satisfaction.*

*Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor.”

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis membutuhkan bimbingan, bantuan, motivasi serta do’a dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifa’i, S.E. selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah memimpin kampus dengan baik.
3. Bapak Drs. Henky Hendrawan, M.M., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Bapak Eko Wahyu Widayat, S.Si., S.E., M.M. selaku pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan berharga.
5. Mr. HDE Atas arahan dan solusi selama proses penyusunan
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu.
7. Mahasiswa Angkatan 2022 yang telah bersama-sama menjalani masa perkuliahan di STIE GICI Depok dan sahabat dekat yang selalu memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua saya Bpk. Anwr dan Ibu Ln Yln yang senantiasa memberikan dukungan dan do’a terbaiknya.
9. Kepada CNP. yang selalu memberikan semangat dan dorongan kepada saya.
10. Kepada teman-teman yang mendukung dan membantu saya selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari

para pembaca semuanya. Harapannya di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan, Amin.

Depok, 17 Juli 2026

Materai 10.000

Penulis,  
Muhammad Farhan Saputra

## DAFTAR ISI

|                                                                 | Halaman |
|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Lembar Judul Skripsi .....                                      | i       |
| Lembar Pengesahan Skripsi .....                                 | ii      |
| Lembar Pengujian Skripsi .....                                  | iii     |
| Lembar Surat Pernyataan .....                                   | iv      |
| Lembar Surat Pernyataan Penggunaan Kecerdasan Buatan (AI) ..... | v       |
| Lembar Abstrak .....                                            | vi      |
| Kata Pengantar .....                                            | vii     |
| Daftar Isi .....                                                | ix      |
| Daftar Tabel .....                                              | xiii    |
| Daftar Gambar .....                                             | xiv     |
| Daftar Lampiran .....                                           | xv      |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                              | <br>1   |
| 1.1. Latar Belakang .....                                       | 1       |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                                 | 3       |
| 1.3. Batasan Masalah .....                                      | 4       |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                                      | 4       |
| 1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian .....                         | 5       |
| 1.5.1. Maksud Penelitian .....                                  | 5       |
| 1.5.2. Tujuan Penelitian .....                                  | 5       |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....                                | 5       |
| <br><b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....                          | <br>7   |
| 2.1. Manajemen Pemasaran .....                                  | 7       |
| 2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran .....                     | 8       |
| 2.1.2. Konsep Manajemen Pemasaran .....                         | 9       |
| 2.1.3. Tujuan Manajemen Pemasaran .....                         | 10      |

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4. Fungsi Manajemen Pemasaran.....                | 10        |
| 2.2. Kualitas Pelayanan .....                         | 11        |
| 2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....            | 11        |
| 2.2.2. Tujuan Kualitas Pelayanan.....                 | 11        |
| 2.2.3. Indikator Kualitas Pelayanan .....             | 12        |
| 2.2.4. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan ..... | 14        |
| 2.3. Harga .....                                      | 15        |
| 2.3.1. Pengertian Harga .....                         | 15        |
| 2.3.2. Tujuan Penetapan Harga .....                   | 15        |
| 2.3.3. Indikator Harga .....                          | 16        |
| 2.3.4. Faktor Yang Memengaruhi Penetapan Harga .....  | 16        |
| 2.3.5. Metode Penetapan Harga .....                   | 17        |
| 2.3.6. Hubungan Harga dan Kepuasan Pelanggan .....    | 17        |
| 2.4. Kepuasan Pelanggan .....                         | 18        |
| 2.4.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....            | 18        |
| 2.4.2. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan .....         | 18        |
| 2.4.3. Indikator Kepuasan Pelanggan.....              | 19        |
| 2.5. Penelitian Terdahulu .....                       | 19        |
| 2.6. Kerangka Pemikiran .....                         | 25        |
| 2.7. Hipotesis.....                                   | 26        |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>            | <b>28</b> |
| 3.1. Desain Penelitian dan Jenis Penelitian .....     | 28        |
| 3.2. Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian .....        | 28        |
| 3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian .....           | 30        |
| 3.4. Populasi dan Sampel Penelitian .....             | 31        |
| 3.5. Operasional Variabel.....                        | 31        |
| 3.5.1. Variabel Bebas ( <i>Independen</i> ) .....     | 31        |
| 3.5.2. Variabel Terikat ( <i>Dependen</i> ).....      | 32        |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 3.6. Metode Pengumpulan Data .....                        | 34        |
| 3.6.1. Kuesioner .....                                    | 34        |
| 3.7. Metode Pengolahan Data/Analisis data.....            | 34        |
| 3.7.1. Skala Pengukuran dan Angka Penafsiran.....         | 35        |
| 3.7.2. Uji Kualitas Data .....                            | 36        |
| 3.7.2.1. Uji Validitas .....                              | 36        |
| 3.7.2.2. Uji Reliabilitas .....                           | 37        |
| 3.7.3. Uji Asumsi Klasik .....                            | 37        |
| 3.7.3.1. Uji Normalitas .....                             | 38        |
| 3.7.3.2. Uji Heteroskedastisitas .....                    | 38        |
| 3.7.3.3. Uji Multikolinearitas.....                       | 38        |
| 3.7.4. Uji Hipotesis.....                                 | 39        |
| 3.7.4.1. Persamaan Regresi Linear Berganda .....          | 39        |
| 3.7.4.2. Uji F (Simultan).....                            | 40        |
| 3.7.4.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....             | 40        |
| 3.7.4.4. Uji t (Parsial) .....                            | 41        |
| 3.7.4.5. Pengaruh Dominan .....                           | 42        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>        | <b>43</b> |
| 4.1. Hasil Penelitian .....                               | 43        |
| 4.1.1. Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian..... | 43        |
| 4.1.2. Karakteristik Responden .....                      | 43        |
| 4.1.3. Tanggapan Responden .....                          | 46        |
| 4.1.3.1. Kualitas Pelayanan.....                          | 46        |
| 4.1.3.2. Harga.....                                       | 49        |
| 4.1.3.3. Kepuasan Pelanggan .....                         | 52        |
| 4.1.4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....               | 55        |
| 4.1.4.1. Uji Validitas.....                               | 55        |
| 4.1.4.2. Uji Reliabilitas .....                           | 57        |

|                                                                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.5. Uji Asumsi Klasik .....                                                                              | 58        |
| 4.1.5.1. Uji Normalitas .....                                                                               | 58        |
| 4.1.5.2. Uji Heteroskedastisitas .....                                                                      | 60        |
| 4.1.5.3. Uji Multikolinieritas .....                                                                        | 61        |
| 4.1.6. Hasil Uji Hipotesis .....                                                                            | 61        |
| 4.1.6.1. Analisis Regresi Linear Berganda .....                                                             | 62        |
| 4.1.6.2. Uji Simultan (Uji F) .....                                                                         | 62        |
| 4.1.6.3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                                              | 63        |
| 4.1.6.4. Uji Parsial (Uji t) .....                                                                          | 64        |
| 4.1.6.5. Pengaruh Dominan .....                                                                             | 65        |
| 4.2. Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian .....                                                     | 66        |
| 4.2.1. Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                                    | 66        |
| 4.2.1.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap<br>Kepuasan Pelanggan (Y) .....                     | 66        |
| 4.2.1.2. Pengaruh Harga ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan<br>Pelanggan (Y) .....                                  | 66        |
| 4.2.1.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) dan Harga<br>( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) ..... | 67        |
| 4.2.2. Interpretasi Hasil Penelitian .....                                                                  | 67        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                                                     | <b>69</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                                                                       | 69        |
| 5.2. Saran .....                                                                                            | 70        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                 | <b>73</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                       | <b>77</b> |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>                                                                           | <b>92</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                                    | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1. Rekap Jumlah Motor .....                                | 2       |
| Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu .....                              | 22      |
| Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....                      | 30      |
| Tabel 3.2. Operasional Variabel.....                               | 33      |
| Tabel 3.3. Skala Pengukuran.....                                   | 35      |
| Tabel 3.4. Interpretasi Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ )..... | 41      |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden .....                            | 44      |
| Tabel 4.2. Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....      | 47      |
| Tabel 4.3. Jawaban Responden Variabel Harga.....                   | 50      |
| Tabel 4.4. Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....     | 52      |
| Tabel 4.5. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....   | 55      |
| Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Harga .....                         | 56      |
| Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....            | 56      |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas .....                            | 57      |
| Tabel 4.9. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....           | 59      |
| Tabel 4.10. Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF) .....  | 61      |
| Tabel 4.11. Hasil Uji Regresi Berganda .....                       | 62      |
| Tabel 4.12. Hasil Uji F .....                                      | 63      |
| Tabel 4.13. Koefisien Determinasi.....                             | 64      |
| Tabel 4.14. Hasil Uji t (Uji Parsial) .....                        | 64      |
| Tabel 4.15. Pengaruh Dominan.....                                  | 65      |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1. Kerangka Berpikir .....                      | 26      |
| Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas (Grafik Histogram)..... | 58      |
| Gambar 4.2. Normal P-P Plot .....                        | 59      |
| Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas Sumber .....   | 60      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                           | Halaman |
|---------------------------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....                                     | 77      |
| Lampiran 2. Jawaban Responden.....                                        | 81      |
| Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....                             | 82      |
| Lampiran 4. Hasil Output SPSS (Uji Validitas dan Uji Reliabilitas) .....  | 83      |
| Lampiran 5. Hasil Output SPSS (Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis) ..... | 87      |
| Lampiran 6. Kartu Bimbingan .....                                         | 90      |
| Lampiran 7. Plagiarisme dari LPPM.....                                    | 91      |
| Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup.....                                     | 92      |
| Lampiran 9. Daftar Tabel Uji F.....                                       | 93      |
| Lampiran 10. Daftar Tabel Uji t.....                                      | 94      |