

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL AHASS PT. DAYA ANUGRAH
MANDIRI CABANG CIBITUNG**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Disusun oleh :

WAHYUDIN

NIM 241.19.07344



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2023**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL AHASS PT. DAYA ANUGRAH
MANDIRI CABANG CIBITUNG**

Oleh:

Nama : WAHYUDIN
Nim : 241.19.07344
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal, 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,

Ketua Jurusan Manajemen

Aldi Friyatna Dira, SE., MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM

Mengesahkan,

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL AHASS PT. DAYA ANUGRAH
MANDIRI CABANG CIBITUNG**

Oleh:

Nama : WAHYUDIN

Nim : 241.19.07344

Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Agustus 2023

Waktu : 14:30 – 15:30 Wib

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Dr. (Cand) Eko Yuliawan, SE., M.Si (.....)

Penguji II : Sugiharto, SH., MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : WAHYUDIN
No. Induk Mahasiswa : 241.19.07344
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3216170704990005
Alamat : Kp. Bulak Rt.001/011 Des. Pantai Harapan Jaya
Kec. Muara Gembong Kab. Bekasi. 17730

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung ini adalah hasil karya tulis dari analisis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan izin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalih formatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2023

WAHYUDIN

ABSTRAK

WAHYUDIN. NIM 241.19.07344. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung.

Perkembangan bisnis dewasa ini menuju ke arah yang lebih meningkat terutama pada sektor bidang industri otomotif yang saat ini menunjukkan peningkatan yang cukup pesat pada sarana transportasi. Hal ini diiringi dengan semakin meningkatnya mobilitas manusia yang kemudian kebutuhannya akan sarana transportasi pun semakin meningkat terutama pada kendaraan bermotor. Dengan begitu tentunya para pemilik sepeda motor pun menginginkan agar kendaraan motornya tetap beroperasi dengan stabilitas yang baik agar selalu aman dan nyaman saat dibawa berkendara. Untuk itu maka motor pun memerlukan perawatan rutin pada mesin kendaraannya tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory*) dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Model analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara *insidental sampling*. Adapun sampel tersebut berjumlah 100 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,517 atau 51,7%,. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung}(36,340) > F_{tabel}(2,700)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung}(5,100)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung}(3,006)$ dimana $t_{tabel}(1,984)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung. Adapun variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung dengan nilai hasil analisis t_{hitung} dari variabel kualitas pelayanan (0,634) dimana $t_{tabel}(1,984)$. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung adalah harga dan lokasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

WAHYUDIN. NIM 241.19.07344. The Effect of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at AHASS Workshop PT. Daya Anugrah Mandiri Cibitung Branch.

Business development today is heading in a more increasing direction, especially in the automotive industry sector which currently shows a fairly rapid increase in transportation facilities. This is accompanied by the increasing mobility of humans who then the need for transportation facilities is increasing, especially in motorized vehicles. That way, of course, motorcycle owners also want their motorbikes to continue operating with good stability so that they are always safe and comfortable when driving. For this reason, the motorbike also requires routine maintenance on the vehicle's engine.

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at AHASS Workshop PT. Daya Anugrah Mandiri Cibitung Branch. The type of research used is explanatory research with research methods in the form of data collection using questionnaires. The data analysis model used is multiple linear regression analysis. Sample selection is carried out by incidental sampling. The sample amounted to 100 respondents, using barganda linear regression analysis.

The results obtained from the calculation of the coefficient of determination (R^2) of 0.517 or 51.7%,. While the F test results show that simultaneously the variables of service quality, price and location simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the value of $F_{\text{calculate}} (36,340) > F_{\text{table}} (2,700)$. The results of the t test show that the price variable shows the results of the $t_{\text{calculate}}$ analysis (5,100) and the location variable shows the results of the $t_{\text{calculate}}$ analysis (3,006) where the $t_{\text{table}} (1,984)$ then partially both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at the AHASS Workshop PT. Daya Anugrah Mandiri Cibitung Branch. The variable of service quality does not have a positive and significant effect on customer satisfaction at the AHASS Workshop of PT. Daya Anugrah Mandiri Cibitung Branch with the value of the calculation analysis results from the service quality variable (0.634) where $t_{\text{table}} (1,984)$. The dominant variable affecting customer satisfaction at the AHASS Workshop of PT. Daya Anugrah Mandiri Cibitung Branch is price and location.

Keywords: service quality, price, location, customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat dan salam tercurahkan pula kepada Nabi Muhammad SAW semoga kelak di akhirat kita semua mendapatkan syafaatnya amin.

Penulis melakukan penelitian ini dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Alasan dari pemberian judul tersebut adalah penulis melihat bahwa perkembangan minat ataupun kebutuhan masyarakat untuk memiliki kendaraan khususnya motor sangat pesat, dan bagi motor tersebut diperlukan perawatan (servis) yang maksimum agar selalu tetap aman dan stabil saat dibawa berkendara. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui berapa banyak masyarakat yang menggunakan jasa service kendaraan di Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung ini.

Dalam proses penulisan skripsi ini, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Ibu Prof. Sri Gambir Melati Hatta, SH selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Aldi Friyatna Dira, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi dengan nilai *Cumlaude*.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajarkan penulis sehingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.

6. Para staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2019 yang telah sama-sama berjuang menuntut ilmu di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama 4 tahun dengan penuh suka-cita.
8. Bapak Amin Hidayat selaku Service Advisor pimpinan cabang Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Para staf dan karyawan Bengkel AHASS PT. Daya Anugrah Mandiri Cabang Cibitung yang telah membantu dan mensupport penulis dalam melakukan penelitian di lapangan.
10. Ayahanda Surjaya serta Ibunda Umi karno tercinta yang telah memberikan doa, ridho dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi 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. Aminn.

Depok, 15 Agustus 2023

Penulis,

WAHYUDIN

NIM: 241.19.07344

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Batasan Masalah.....	6
1.4. Rumusan Masalah	6
1.5. Tujuan Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	10
2.1.1. Kualitas Pelayanan	10
2.1.2. Harga	15
2.1.3. Lokasi	20
2.1.4. Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu	27

2.3. Kerangka Konseptual	31
2.4. Hipotesis.....	32
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.2. Jenis Penelitian.....	34
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1. Populasi	35
3.3.2. Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.5. Devinisi Operasional Variabel	37
3.5.1. Variabel Bebas.....	37
3.5.2. Variabel Terikat.....	38
3.6. Teknik Analisis Data	40
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	40
3.6.2. Persamaan Regresi.....	41
3.6.3. Uji Kualitas Data	42
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	44
3.6.5. Uji Hipotesis	46
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Hasil Penelitian.....	50
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	50
1. Visi dan Misi Perusahaan	51
2. Struktur Organisasi Penelitian	51
3. Uraian Pekerjaan Objek Penelitian	52
4.1.2. Karakteristik Responden.....	56
4.1.3. Tanggapan Responden.....	59
1. Kualitas Pelayanan (X1)	60
2. Harga (X2)	61
3. Lokasi (X3)	63

4. Kepuasan Pelanggan (Y)	65
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	67
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	69
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	70
1. Uji Normalitas	70
2. Uji Multikolinieritas	73
3. Uji Heteroskedastisitas	74
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	75
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	75
2. Hasil Uji F (Simultan)	77
3. Koefisien Determinasi	77
4. Hasil Uji t (Parsial)	78
5. Pengaruh Dominan	79
4.2. Pembahasan	79
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	82
5.2. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Penelitian terdahulu.....	30
Tabel 3.1.	Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	34
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	39
Tabel 3.3.	Angka Penafsiran	41
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 4.4.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5.	Data Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	59
Tabel 4.6.	Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	60
Tabel 4.7.	Tanggapan Responden Atas Variabel Harga	62
Tabel 4.8.	Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi	63
Tabel 4.9.	Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	65
Tabel 4.10.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	67
Tabel 4.11.	Uji Validitas Variabel Harga	68
Tabel 4.12.	Uji Validitas Variabel Lokasi	68
Tabel 4.13.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	69
Tabel 4.14.	Hasil Uji Reliabilitas	70
Tabel 4.15.	Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	72
Tabel 4.16.	Hasil Uji Multikolinieritas (Tolerance dan VIF)	75
Tabel 4.17.	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Pendekatan Glejser	73
Tabel 4.18.	Hasil Uji Regresi Berganda	76
Tabel 4.19.	Hasil Uji F	77
Tabel 4.20.	Koefisien Determinasi	77
Tabel 4.21.	Hasil Uji t (Uji Parsial)	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penjualan Sepeda Motor Domestik	2
Gambar 2.1. Model Perilaku Pembeli	25
Gambar 2.2. Kerangka Konseptual Penelitian	31
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	52
Gambar 4.2. Hasil P-P Plot Uji Normalitas	71
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas.....	72
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan	86
Lampiran 2. Kuesioner	87
Lampiran 3. Tabulasi Data	91
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	94
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	102
Lampiran 6. Riwayat Hidup	103
Lampiran 7. Tabel r, F dan t	104