

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
SERVIS DI AHASS HONDA BINTANG MOTOR CINERE**

SKRIPSI

Program Studi : Manajemen



Oleh:

Nama : Fitri Febrian Sari

Nim : 180400094

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN AHASS
HONDA BINTANG MOTOR CINERE SERVICES***

THESIS

Program: Strata-1 Management



Arranged by:

Name : Fitri Febrian Sari

Nim : 180400094

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, SATYA NEGARA

UNIVERSITY OF INDONESIA

2023

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA
SERVIS DI AHASS HONDA BINTANG MOTOR CINERE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA MANAJEMEN

Program Studi : Manajemen



Oleh:

Nama : Fitri Febrian Sari

Nim : 180400094

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

2023

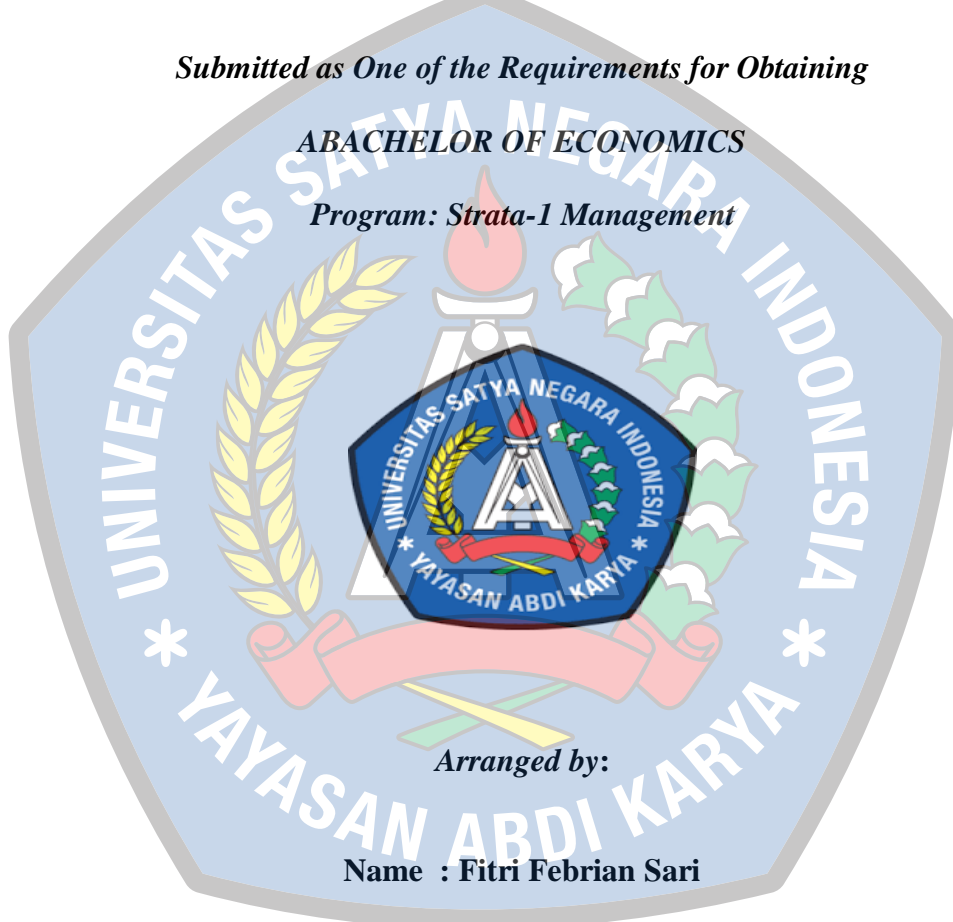
***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, AND
LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION IN AHASS
HONDA BINTANG MOTOR CINERE SERVICES***

THESIS

Submitted as One of the Requirements for Obtaining

ABACHELOR OF ECONOMICS

Program: Strata-1 Management



Arranged by:

Name : Fitri Febrian Sari

Nim : 180400094

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, SATYA NEGARA

UNIVERSITY OF INDONESIA

2023

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : Fitri Febriansari

NIM : 180400094

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa hasil skripsi ini murni hasil sendiri dan seluruh isi skripsi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain maka saya menyantumkan sumber yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 15 Agustus 2023



(Fitri Febrian sari)
180400094

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fitri Febriansari
NIM : 180400094
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Servis Di Ahass Honda
Bintang Motor Cinere
Tanggal Ujian :

Jakarta, 15 Agustus 2023

Dosen Pembimbing II

Dosen Pembimbing I



(Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M)

(Agus Wahyono, SE., MM)

Dekan

Ketua Jurusan



(GL, Hery Prasetya, SE., MM)

(Agus Wahyono, SE., MM)

LEMBAR PENGESAH PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
JASA SERVIS DI AHASS HONDA BINTANG MOTOR CINERE**

Oleh :

NAMA : Fitri Febrian Sari

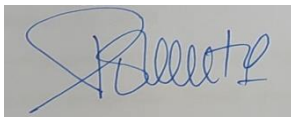
NIM : 180400094

Telah di perhatikan di depan penguji pada tanggal 15 Agustus 2023 dan dinyatakan telah memahami untuk di terima.

Ketua Penguji/Pembimbing I

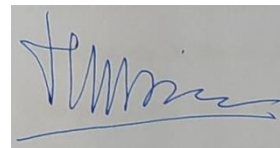
(Agus Wahyono, SE., M.M)

Anggota Penguji I



(Lucy Nancy, SE., M.M)

Anggota Penguji II



(Dr. Noviarti, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada jasa servis di Ahas Honda Bintang Motor Cinere

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

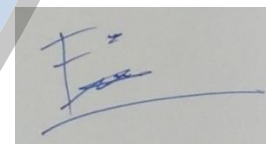
1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus B.S.A,M.B.A
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Satya Negara Indonesia, GL. Hery Prasetya, SE, MM
3. Ketua Jurusan Manajemen Bapak Agus Wahyono, SE, M.M
4. Bapak Agus Wahyono,SE.,M.M selaku Dosen pembimbing I Tugas Akhir (Skripsi) yang telah memberikan motivasi dan pengarahan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
5. Dr. Edi Siregar, S.Pd., S.Mn., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak, ibu Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah

memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.

7. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta penulis yang selalu memberikan do'a dan dorongan tiada henti kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Honda, dan para sahabat lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberi dukungan dan bantuan.
9. Terimakasih kepada Arul, FINDS, CMT, Pejuang Info Loker, dan keluarga yang telah banyak membantu saya secara emosional dan tidak pernah berhenti menyemangati saya.
10. Terimakasih kepada bapak Ribut Wahyudi selaku Kepala Bengkel Honda yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ditempatnya.

Penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 15 Agustus 2023



Fitri Febrian Sari

ABSTRAK

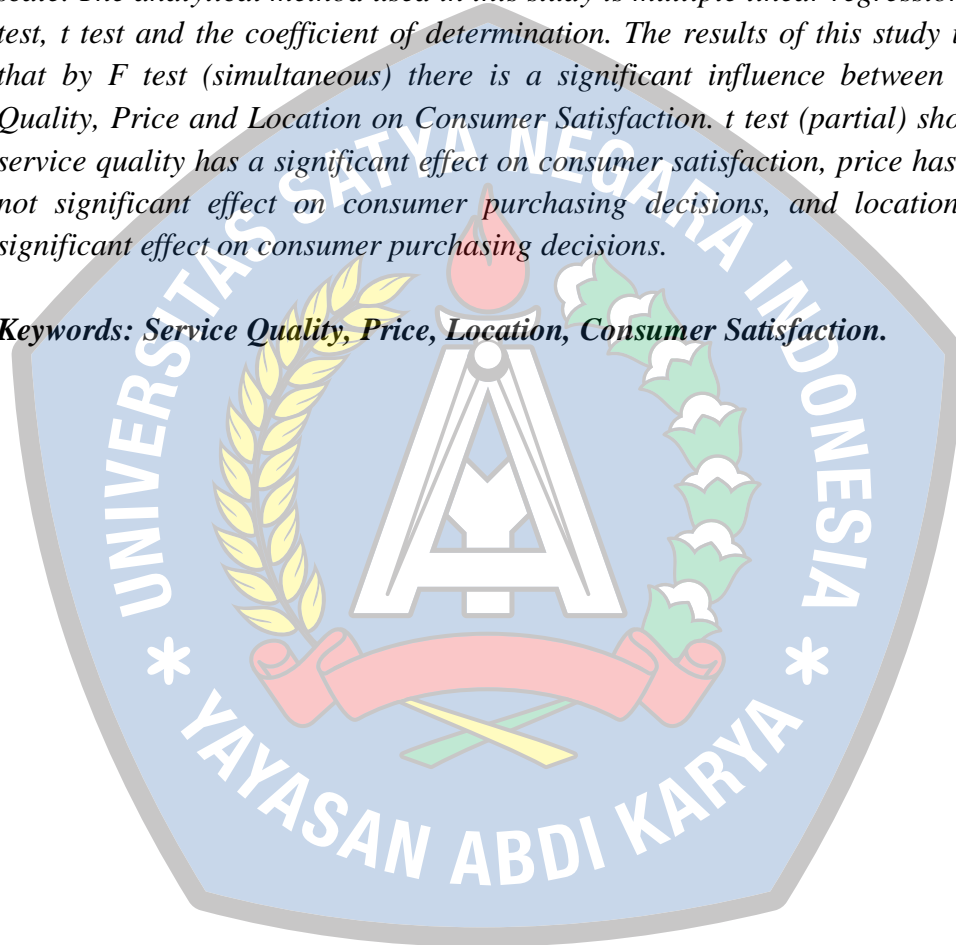
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada Ahas Bintang Motor secara simultan maupun parsial. Data yang digunakan adalah data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner 100 responden yang pernah berkunjung ke Ahas Bintang Motor. Metode kuantitatif dan hasil penelitian ini berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, Uji F, Uji t dan Koefisien Determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara uji F (simultan) terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. secara uji t (parsial) menunjukkan Kualitas pelayanan terdapat pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, Harga terdapat ketidak pengaruh dan tidak signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen, dan Lokasi terdapat pengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian Konsumen.

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

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of Service Quality, Price and Location on Consumer Purchase Decisions at Ahass Bintang Motor simultaneously or partially. The data used is primary data collected by distributing questionnaires to 100 respondents who have visited Ahass Bintang Motor. Quantitative method and the results of this study are based on respondents' answers using a Likert scale. The analytical method used in this study is multiple linear regression test, F test, t test and the coefficient of determination. The results of this study indicate that by F test (simultaneous) there is a significant influence between Service Quality, Price and Location on Consumer Satisfaction. t test (partial) shows that service quality has a significant effect on consumer satisfaction, price has no and not significant effect on consumer purchasing decisions, and location has a significant effect on consumer purchasing decisions.

Keywords: *Service Quality, Price, Location, Consumer Satisfaction.*

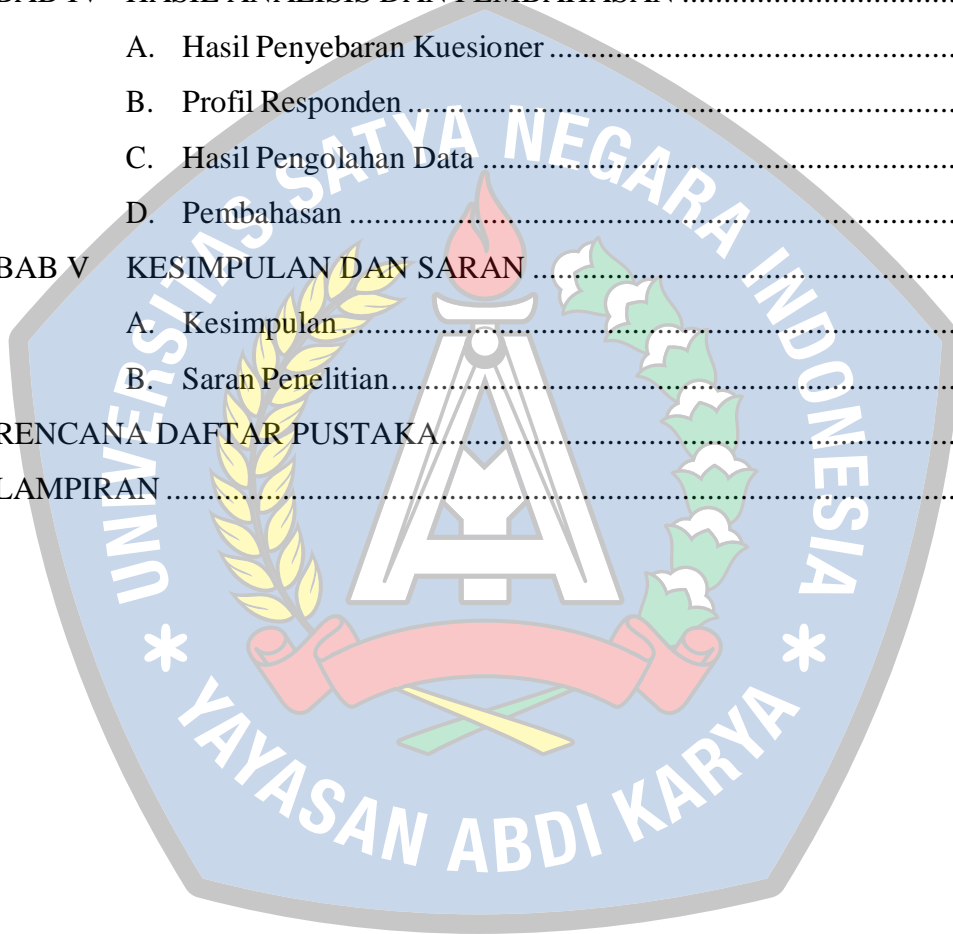


DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian.....	7
2. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
A. Kepuasan Konsumen.....	9
1. Pengertian Kepuasan	9
2. Pengertian Konsumen.....	9
3. Definisi Kepuasan Konsumen	9
4. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	10
5. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	11
6. Manfaat Kepuasan Konsumen... Error! Bookmark not defined.	
7. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen	12
B. Kualitas Pelayanan	13
1. Pengertian Kualitas	13
2. Pengertian Pelayanan	14
3. Definisi Kualitas Pelayanan	14
4. Cara mengukur Kualitas Pelayanan.....	15

5. Strategi dalam Menetapkan Kualitas Pelayanan	16
6. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan	16
C. Harga	17
1. Definisi Harga	17
2. Tujuan Penetapan Harga	18
3. Fungsi Harga	19
4. Jenis-jenis Harga	19
5. Faktor-Faktor dalam Penetapan Harga.....	20
6. Dimensi dan Indikator Harga	21
D. Lokasi	22
1. Definisi Lokasi	22
2. Tujuan Penetapan Lokasi	23
3. Jenis-jenis Penetapan Lokasi.....	23
4. Faktor –faktor Penetapan Lokasi.....	24
5. Strategi Penetapan Lokasi.....	26
6. Dimensi dan Indikator Lokasi.....	26
E. Penelitian Terdahulu	27
F. Hubungan Antara Variabel Independen (X) Terhadap	28
* Variabel Dependen (Y)	
G. Kerangka Pemikiran.....	30
H. Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Gambaran Umum Perusahaan	33
B. Waktu dan Tempat	33
C. Desain Penelitian.....	34
D. Hipotesis Statistik.....	34
E. Variabel dan Skala Pengukuran Data	35
F. Skala Pengukuran.....	36
G. Metode Pengumpulan Data.....	37
H. Jenis Data.....	37
I. Definisi Operasional Variabel.....	38

J. Populasi dan Sampel.....	40
K. Metode Analisis Data.....	41
L. Uji Asumsi Klasik	42
M. Uji Autokorelasi	45
N. Pengujian Hipotesis.....	45
O. Hasil Pengolahan Data	47
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	52
A. Hasil Penyebaran Kuesioner	52
B. Profil Responden	52
C. Hasil Pengolahan Data	56
D. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran Penelitian.....	75
RENCANA DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Keluhan Pelanggan.....	3
Tabel 1. 2	Perbandingan Tarif Harga Jasa Servis Ahass Honda Bintang Motor Cinere	5
Tabel 2. 1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3. 1	Skala Penilaian Likert.....	37
Tabel 3. 2	Definisi Operasional Variabel.....	38
Tabel 3. 3	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4	Otput uji validitas Kepuasan Konsumen	47
Tabel 3. 5	Output Uji Validitas Kualitas Pelayanan	48
Tabel 3. 6	Output Uji Validitas Harga.....	49
Tabel 3. 7	Output Uji Validitas Kualitas Pelayanan	50
Tabel 3. 8	Output Uji Reabilitas.....	51
Tabel 4. 1	Hasil Penyebaran Kuesioner	52
Tabel 4. 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Di Ahass Honda Bintang Motor Dalam Sebulan	53
Tabel 4. 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini.....	53
Tabel 4. 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Konsumen..... Ahass Honda	54
Tabel 4. 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pilihan Dealer Selain Ahass Honda	55
Tabel 4. 6	Karakteristik Responden Berdasarkan Berapa Kali Menggunakan Jasa Servis di Ahass Honda	55
Tabel 4. 7	Output Statistik Deskriptif	56
Tabel 4. 8	Output Uji Normalitas	59
Tabel 4. 9	Output Uji Multikolinearitas	61
Tabel 4. 10	Output Uji Autokolerasi.....	62
Tabel 4. 11	Interprestasi Koefisien Korelasi	63
Tabel 4. 12	Output Analisis Korelasi.....	63
Tabel 4. 13	Output Uji Regresi Linier Berganda.....	65
Tabel 4. 14	Output Uji F (Uji Simultan)	67

Tabel 4. 15 Output Uji t 68
Tabel 4. 16 Output Analisis Koefisien Determinasi (R^2)..... 69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4. 1 Output Uji Normalitas P-Plot	59
Gambar 4. 2 Output Uji Heteroskedastisitas	Error! Bookmark not defined.

