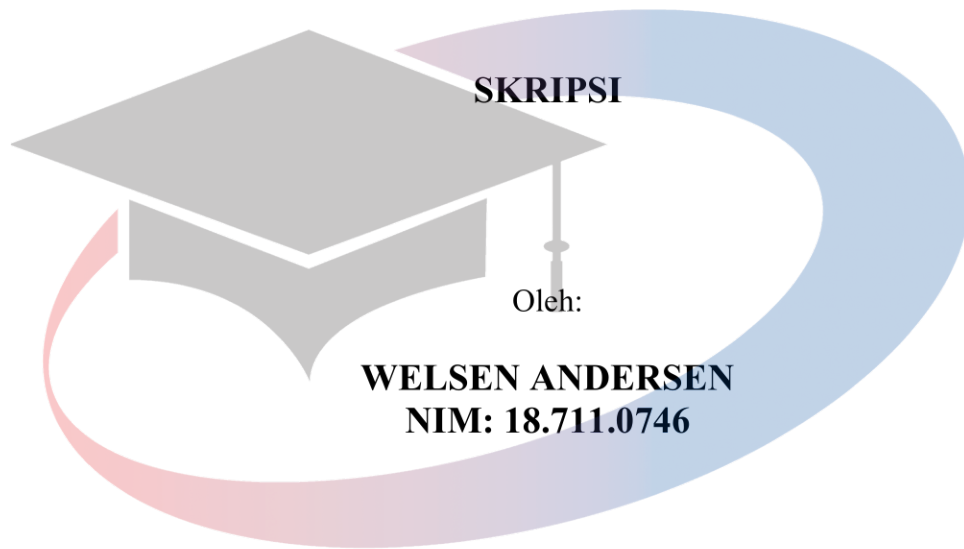
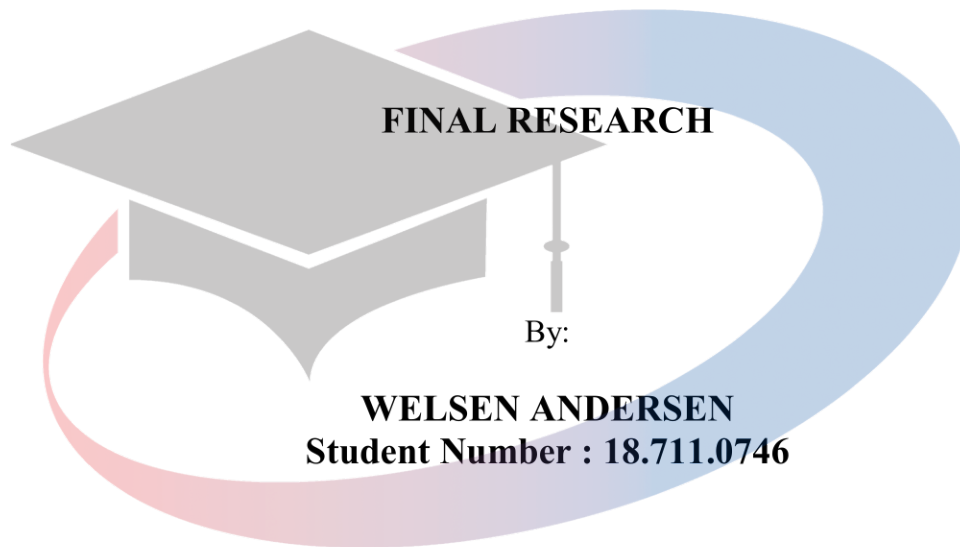


**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR SUKSES
ABADI MOTOR BRAHRANG**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, FACILITY
AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
BENGKEL SEPEDA MOTOR SUKSES
ABADI MOTOR BRAHRANG**



**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2022**

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, FASILITAS
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PADA BENGKEL SEPEDA MOTOR SUKSES
ABADI MOTOR BRAHRANG

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Manajemen

Oleh :

WELSEN ANDERSEN
NIM : 18.711.0746

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



(Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.)

Medan, 27 Juni 2022

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si.

LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Manajemen Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Welsen Andersen

NIM : 18.711.0746

Peminatan : Manajemen Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Sukses Abadi Motor Brahrang

Tempat Penelitian : Sukses Abadi Motor Brahrang

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Gatot Subroto (Depan SPBU Tj. Jati).

No. Telepon Tempat Penelitian : 081370011726

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa **Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar.** Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, dan buku, Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 27 Juni 2022

Saya yang membuat pernyataan,



Welsen Andersen



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling incidental* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah analisis regresi linier berganda. Nilai Koefisien determinasi ($\text{adjusted } R^2$) yang di peroleh sebesar 0.357. Secara simultan, Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara parsial, Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sedangkan Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL



ABSTRACT

This research aims to acknowledge the influence of Service Quality, Price, Facility and Location on Customer Satisfaction of Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang , whether simultaneously or partially. The type used in this research is incidental sampling. The population of this research is is all of the customer from Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang. The sampling method with total samples of 96 respondents. Collecting data method used is by questionnaire which the validity and reliability have been tested. Data analysis method used to answer hypothesis is linear regression analysis. The coefficient of determination (adjusted R^2) is obtained at 0.357. Simultaneously Service Quality, Price, Facility and Location significantly to Customer Satisfaction. Partially, Facility has no significant influence on customer satisfaction, while Service Quality, Price and Location have significant impacts on Customer Satisfaction.

Keywords : *Service Quality, Price, Facility, Location, Customer Satisfaction*



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kemurahan-Nya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang”. Yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Universitas Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi. Pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Dosen Pembimbing I dan Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan, yang telah meluangkan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Pioner Pelawi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pendamping Pembimbing dan selaku Dosen Tetap Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan waktu, saran, motivasi, bimbingan serta pengarahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T, M.Kom. selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Rektor I Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil Rektor II Universitas Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Wakil Rektor III Universitas Mikroskil Medan.
7. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil Medan.
8. Ibu Sherly Joe, S.Kom., M.M. selaku Dosen Wali yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Bisnis Universitas Mikroskil yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berharga kepada penulis.
10. Bapak Irwan dan Ibu Linda Waty selaku orang tua dari penulis serta saudara kandung Agus Handoko, Sri Noviana, Rudi Iswanto, Riki Iswanto, dan Wilson Anderson yang telah memberikan dukungan serta bantuan dan doa kepada penulis.
11. Sahabat saya Felicia, Olivia, Hartono, Ricky Chandra dan Henry selaku teman seperjuangan yang telah menemani penulis selama studi di Universitas Mikroskil Medan.
12. Seluruh pelanggan Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang atau responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, serta pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan skripsi di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 27 Juni 2022
Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Welsen Andersen)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Originalitas Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	8
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Manajemen Pemasaran	8
2.1.2. Kepuasan Pelanggan.....	9
2.1.3. Kualitas pelayanan.....	12
2.1.4. Harga.....	15
2.1.5. Fasilitas	20
2.1.6. Lokasi	23
2.2. Review Penelitian Terdahulu.....	26
2.3. Kerangka Konseptual.....	29
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	30
2.4.1. Pengaruh Keputusan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	30

2.4.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	31
2.4.4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	31
2.4.5. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penelitian	33
3.2. Objek Penelitian.....	33
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	33
3.3.1. Penelitian Lapangan.....	33
3.3.2. Studi Kepustakaan	34
3.4. Populasi dan Sampel.....	35
3.4.1. Populasi	35
3.4.2. Sampel.....	35
3.5. Definisi Operasional Variabel	36
3.6. Metode Analisis Data.....	38
3.6.1. Analisis Statistik Deskriptif	38
3.6.2. Analisis Kualitas Data	38
3.6.3. Pengujian Kualitas Data	38
3.6.4. Uji Hipotesis.....	41
3.6.5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Hasil Penelitian	44
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	44
4.1.2. Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner	46
4.1.3. Gambaran Umum Responden (Demografi).....	46
4.1.4. Hasil Statistik Deskriptif	48
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	52
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62

4.1.7. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	67
4.1.8. Hasil Uji Hipotesis	68
4.1.9. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	70
4.2 Pembahasan	71
4.2.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	71
4.2.2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.2.3. Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan	72
4.2.4. Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	120

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang	45
Gambar 4.2	Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas.....	63
Gambar 4.3	Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot.....	64
Gambar 4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot	66

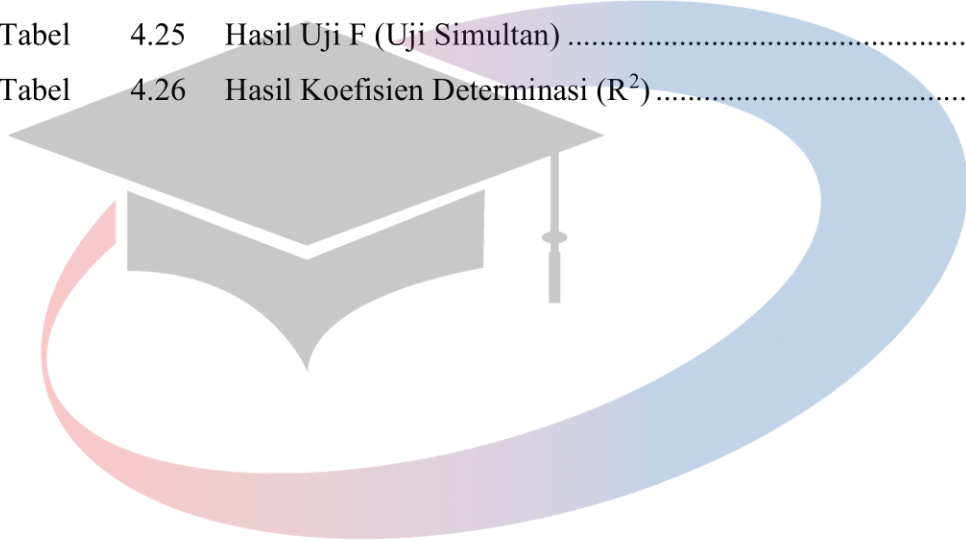


UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel	1.1	Daftar Komplain Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang Periode 2018 – 2020	2
Tabel	1.2	Daftar Harga Sparepart dan Service Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang, Subur Motor dan Murah Rezeki Stabat.	3
Tabel	2.1	Review Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel	3.1	Skala Pengukuran Likert.....	34
Tabel	3.2	Defenisi Operasional Variabel.....	37
Tabel	4.1	Rincian Kuesioner Pelanggan Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang	46
Tabel	4.2	Klarifikasi Responden Berdasarkan umur	46
Tabel	4.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel	4.4	Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Pelanggan Menggunakan Jasa dari Bengkel Sukses Abadi Motor Brahrang	47
Tabel	4.5	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel	4.6	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga	49
Tabel	4.7	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Fasilitas.....	50
Tabel	4.8	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi	51
Tabel	4.9	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel	4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel	4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	55
Tabel	4.12	Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas	57
Tabel	4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	58
Tabel	4.14	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel	4.15	Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel	4.16	Hasil Uji Reliabilitas Harga	61
Tabel	4.17	Hasil Uji Reliabilitas Fasilitas	62

Tabel	4.18	Hasil Uji Reliabilitas Lokasi.....	62
Tabel	4.19	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	62
Tabel	4.20	Hasil Uji Normalitas <i>Kolmogrov-Smirnov</i>	64
Tabel	4.21	Hasil Uji Multikolinieritas	65
Tabel	4.22	Hasil Uji Glejser	67
Tabel	4.23	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel	4.24	Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t).....	69
Tabel	4.25	Hasil Uji F (Uji Simultan)	70
Tabel	4.26	Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	70



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Distribusi Jawaban Responden.....	87
Lampiran 3 Uji Statistik Deskriptif.....	102
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	104
Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis	113
Lampiran 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	114
Lampiran 9 Tabel Distribusi Tabel Distribusi T dan R.....	114



UNIVERSITAS
MIKROSKIL