

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
SEPEDA MOTOR MURAH REZEKI STABAT**

SKRIPSI

Oleh,

KEVIN HUANG

NIM: 17.711.0471



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

MIKROSKIL

MEDAN

2021

**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION
ON CUSTOMER SATISFACTION AT MOTORCYCLE
WORKSHOPS MURAH REZEKI STABAT**

FINAL RESEARCH

By :

KEVIN HUANG

STUDENT NUMBER : 17.711.0471



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF MANAGEMENT
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI**

MIKROSKIL

MEDAN

2021

LEMBARAN PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
SEPEDA MOTOR MURAH REZEKI STABAT**

SKRIPSI

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

Oleh :

KEVIN HUANG
NIM : 17.711.0471

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

(Hanny Siagian, S.E., M.Si.)

Medan, 23 Juli 2021

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Manajemen,

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

LEMBARAN PERNYATAAN

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

Nama Mahasiswa : Kevin Huang
NIM : 17.711.0471
Peminatan : Manajemen Pemasaran

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

Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Murah Rezeki Stabat

Tempat Penelitian : Bengkel Murah Rezeki Stabat
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Perniagaan No.8A, Stabat
No. Telepon Tempat Penelitian : 0811-6397-099

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 STIE Mikroskil Medan, yakni **Pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.**

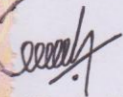
Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STIE Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STIE Mikroskil Medan berhak menyimpan, 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, 23 Juli 2021

Saya yang membuat pernyataan,




Kevin Huang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Murah Rezeki Stabat, baik secara simultan maupun parsial. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *sampling insidental* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara simultan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil koefisien determinasi adalah sebesar 35,0%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang terdiri dari kualitas pelayanan, harga, dan lokasi mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 35,0%, sementara sisanya sebesar 65,0% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality, price, and location on customer satisfaction at the Rezeki Stabat Cheap Workshop, either simultaneously or partially. The type of research used in this research is descriptive research with a quantitative approach. The sampling technique used method incidental sampling with a total sample of 96 respondents. The data analysis method used multiple linear regression analysis. Based on the research, it was found that the variables of service quality, price, and location partially affect customer satisfaction. However, simultaneously service quality, price, and location affect customer satisfaction. The result of the coefficient of determination is 35.0%. This shows that the variables consisting of service quality, price, and location affect the customer satisfaction variable by 35.0%, while the remaining 65.0% is explained by other variables not examined in this study.

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



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan sebuah karya tulis dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Sepeda Motor Murah Rezeki Stabat” yang disusun sebagai syarat akademis untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mikroskil Medan.

Dalam penulisan dan penyusunan tugas akhir atau skripsi ini, banyak kendala yang dihadapi penulis. Namun berkat motivasi, bimbingan dan bantuan dari segala pihak, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Hanny Siagian, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Nasrul Efendi, S.E., M.Si. selaku Pendamping yang telah membimbing penulis selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
3. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M. selaku Ketua STIE Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil ketua I STIE Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil ketua II STIE Mikroskil Medan.
6. Bapak William, S.Kom., M.M. selaku Wakil Ketua III STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I. selaku Wakil ketua IV STIE Mikroskil Medan.
8. Bapak Apren Halomoan Hutasoit, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan dan selaku Dosen Wali.
9. Ibu Tya Wildana Hapsari Lubis, S.E., M.Si. selaku Dosen Wali dan selaku Sekretaris Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen STIE Mikroskil Medan yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Seluruh responden yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner yang penulis bagikan, terima kasih atas kerja samanya.

12. Keluarga yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis selama proses penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman seperjuangan penulis David, Adrian Sunjaya, Suryadi Hung, Jimmy Winata, Winson, Frenni Novi Wijaya, Angel Susanty, Chyntia Indriani, Jusni Pristina, Luciana, Febrina Margaret, Felicia Wijaya, Erika, Yenny, Wendy, Keyesen serta teman seangkatan yang selalu memberi penulis masukan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat khususnya bagi Penulis sendiri dan bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 23 Juli 2021

Penulis,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL
(Kevin Huang)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Originalitas Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Harga	14
2.1.4 Lokasi	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Review Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	26
2.4 Pengembangan Hipotesis.....	27

2.4.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	27
2.4.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	28
2.4.4. Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian	31
3.2. Objek Penelitian	31
3.3. Populasi dan Sampel.....	31
3.4. Metode Pengumpulan Data	32
3.5. Definisi Operasional Variabel	34
3.6. Metode Analisis Data	36
3.6.2. Analisis Statistik Deskriptif.....	37
3.6.3. Pengujian Kualitas Data	37
3.6.4. Pengujian Asumsi Klasik	38
3.6.5. Analisis Regresi Linear Berganda	39
3.6.6. Uji Hipotesis.....	40
3.6.7. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	42
4.1.2 Pengiriman dan Penerimaan Kuesioner.....	44
4.1.3 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	44
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif	46
4.1.5 Hasil Uji Kualitas Data.....	51

4.1.5.1 Uji Validitas.....	51
4.1.5.2 Uji Reliabilitas.....	57
4.1.6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	59
4.1.6.1 Uji Normalitas.....	59
4.1.6.2 Uji Multikolinearitas.....	61
4.1.6.3 Uji Heterokedastisitas.....	62
4.1.7 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.1.8 Hasil Uji Hipotesis.....	64
4.1.8.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t).....	64
4.1.8.2 Pengujian Secara Simultan (Uji F).....	65
4.1.9 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	66
4.2 Pembahasan.....	67
4.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.2.2 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	68
4.2.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
4.2.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	112

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Rincian Kuesioner Pelanggan Bengkel Murah Rezeki Stabat	44
Tabel 4.2 Klarifikasi Responden Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Berapa Kali Pelanggan Menggunakan Jasa dari Bengkel Murah Rezeki Stabat.....	46
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	48
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi.....	49
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Harga	58
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Lokasi	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov.....	60
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinieritas	61
Tabel 4.20 Hasil Uji Glejser	63
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	64
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis Uji Parsial (Uji t)	65
Tabel 4.23 Hasil Uji F (Uji Simultan).....	66
Tabel 4.24 Hasil Koefisien Determinasi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	27
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bengkel Murah Rezeki Stabat.....	43
Gambar 4. 2 Hasil Grafik Histogram Uji Normalitas	59
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas Normal P-Plot	60
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heterokedastisitas Scatterplot.....	62



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	76
LAMPIRAN 2 DATA DISTRIBUSI JAWABAN RESPONDEN.....	81
LAMPIRAN 3 HASIL STATISTIK DESKRIPTIF	92
LAMPIRAN 4 HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	94
LAMPIRAN 5 HASIL UJI ASUMSI KLASIK	100
LAMPIRAN 6 HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA	103
LAMPIRAN 7 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS	103
LAMPIRAN 8 HASIL UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R^2).....	104
LAMPIRAN 9 TABEL DISTRIBUSI PENELITIAN.....	104



UNIVERSITAS
MIKROSKIL