

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS BES
MOTOR CIKUPA DI SUKAMULYA KECAMATAN
CIKUPA KABUPATEN TANGERANG**



SKRIPSI

Di Ajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **DEDI SAPUTRA**

NIM : 1916120002

Program Studi : Manajemen

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PUTRA PERDANA INDONESIA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
TANGERANG
2023**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : **DEDI SAPUTRA**

NIM : 1916120002

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia memepertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di STIE Putra Perdana Indonesia Citra Raya Tangerang dan Undang-Undang Pendidikan Republik Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Tangerang , 12 Maret 2023



DEDI SAPUTRA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

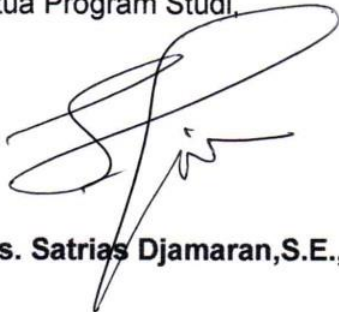
NAMA : DEDI SAPUTRA
NIM : 1916120002
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada STIE Putra Perdana Indonesia Citra Raya Tangerang

Tangerang, 12 Maret 2023

Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi,



Drs. Satrias Djamaran, S.E., M.M

Dosen Pembimbing



SUBANDRIYO, S.E., M.M

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN

NAMA : DEDI SAPUTRA
NIM : 1916120002
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS
BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kec.
Cikupa Kab. Tangerang”.

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 29 Juli 2023 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen dihadapan Tim penguji dibawah ini.

Pembimbing



Subandriyo, S.E., M.M.

Tim penguji :

Ketua : Toni Suhara, S.E.,M.M.

Anggota 1 :Drs. Satrias Djamaran, S.E.,M.M

Anggota 2 : Subandriyo, S.E.,M.M.



Disahkan pada tanggal 29 Juli 2023

STIE Putra Perdana Indonesia



Ketua,

Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M

ABSTRAKSI

DEDI SAPUTRA , 1916120002

“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS BES MOTOR CIKUPA DI SUKAMULYA KECAMATAN CIKUPA KABUPATEN TANGERANG”

Skripsi, Jurusan Manajemen 2023

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

(xii+ 101 + lampiran)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA. Sample yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah 100 responden dan sample di ambil dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 25. Sedangkan teknik pengujian data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, analisis korelasi parsial, koefisien determinasi, analisis regresi berganda, dan pengujian hipotesis (uji t dan uji F). Hasil penelitian dengan analisis regresi berganda baik secara parsial maupun simultan terdapat pengaruh variabel Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA. Pernyataan tersebut diperoleh berdasarkan nilai R^2 (R Square) = 0.646 yang berarti bahwa kontribusi Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA sebesar 64,6% sedangkan sisanya 35,4% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

ABSTRAKSI

DEDI SAPUTRA, 1916120002

"THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT AHASS BES MOTOR CIKUPA WORKSHOP IN SUKAMULYA CIKUPA DISTRICT, TANGERANG DISTRICT"

Thesis, Department of Management 2023

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction

(xii+ 101 + attachments)

This study aims to analyze and find out whether price and service quality have an effect on customer satisfaction at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop. The sample used by the author in this study was 100 respondents and the sample was taken using a purposive sampling technique. In this study data analysis was carried out using SPSS version 25. While the data testing techniques carried out in this research were validity test, reliability test, normality test, partial correlation analysis, coefficient of determination, multiple regression analysis, and hypothesis testing (t test and F). The results of the study with multiple regression analysis both partially and simultaneously showed the influence of the price variable (X1) and service quality (X2) on consumer satisfaction (Y) at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop. This statement was obtained based on the value of R² (R Square) = 0.646 which means that the contribution of Price (X1) and Service Quality (X2) to Consumer Satisfaction (Y) at the AHASS BES MOTOR CIKUPA workshop was 64.6% while the remaining 35.4% was influenced by other factors not examined by the author.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji syukur, penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, petunjuk, dan nikmat yang di berikan-Nya , sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu sebagaimana diharapkan. Adapun judul skripsi ini adalah : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS BES MOTOR CIKUPA di Sukamulya Kecamatan Cikupa Kabupaten Tangerang.

Penulis menyadari tanpa adanya dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang selama ini telah membantu, mendukung, membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Juanda, S.E., S.H., M.M. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang
2. Bapak Drs.Satrias Djamaran, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE PPI .
3. Bapak Subandriyo, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing saya yang sangat membantu saya dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.

5. Seluruh Staff STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam menunjang proses perkuliahan di STIE PPI.
6. Kepada Bapak Hapzon dan ibu Samsiah selaku orang tua yang selalu memberikan motivasi kepada penulis selama proses menuntut ilmu pendidikan.
7. Kepada Meta Sari, Yoga Firnanda dan Reza Pahlepi selaku adik yang selalu memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Sintia Juwita selaku kekasih hati yang selalu membantu dalam proses menyelesaikan skripsi ini dan teman-teman seperjuangan di Prodi Manajemen STIE PPI yang selalu memotivasi, memberikan semangat dan memeberikan bantuan baik moril maupun non moril.

Dengan segala kerendahan hati penulis menerima kritik dan saran yang menjadikan skripsi ini lebih baik lagi. Mengingat penulis sudah berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya bagi diri penulis sendiri serta bagi perkembangan ilmu manajemen. Dan semoga Allah SWT senantiasa mencurahkan rahmat-Nya kepada kita semua, Amin.

Tangerang, 12 Maret 2023

Dedi Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Harga.....	10
B. Kualitas Pelayanan.....	16
C. Kepuasan Konsumen.....	20
D. Kerangka Pemikiran.....	28
E. Hipotesis.....	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Jenis dan Sumber Data.....	32
C. Metode Pengumpulan Data.....	33
D. Populasi Dan Sampel.....	36

E. Variabel Penelitian	37
F. Definisi Operasional Variabel Penelitian	38
G. Tehnik Analisis Data	43

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Organisasi	52
B. Deskripsi Data Penelitian	56
C. Deskripsi Data Variabel.....	62
D. Analisis Hasil Penelitian	81
E. Pembahasan.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	102

DAFTAR PUSTAKA.....

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Skala Likert</i> Kuesioner Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Operational	39
Tabel 3.3 Analisis Korelasi	47
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	56
Tabel 4.2 Usia Responden	58
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	60
Tabel 4.4 Harga 1	62
Tabel 4.5 Harga 2	63
Tabel 4.6 Harga 3	63
Tabel 4.7 Harga 4	64
Tabel 4.8 Harga 5	64
Tabel 4.9 Harga 6	65
Tabel 4.10 Harga 7	65
Tabel 4.11 Harga 8	66
Tabel 4.12 Harga 9	67
Tabel 4.13 Harga 10	67
Tabel 4.14 Kualitas Pelayanan 1	68
Tabel 4.15 Kualitas Pelayanan 2	69
Tabel 4.16 Kualitas Pelayanan 3	69
Tabel 4.17 Kualitas Pelayanan 4	70
Tabel 4.18 Kualitas Pelayanan 5	70

Tabel 4.19 Kualitas Pelayanan 6	71
Tabel 4.20 Kualitas Pelayanan 7	72
Tabel 4.21 Kualitas Pelayanan 8	72
Tabel 4.22 Kualitas Pelayanan 9	73
Tabel 4.23 Kualitas Pelayanan 10	74
Tabel 4.24 Kepuasan Konsumen 1	75
Tabel 4.25 Kepuasan Konsumen 2	75
Tabel 4.26 Kepuasan Konsumen 3	76
Tabel 4.27 Kepuasan Konsumen 4	76
Tabel 4.28 Kepuasan Konsumen 5	77
Tabel 4.29 Kepuasan Konsumen 6	77
Tabel 4.30 Kepuasan Konsumen 7	78
Tabel 4.31 Kepuasan Konsumen 8	79
Tabel 4.32 Kepuasan Konsumen 9	79
Tabel 4.33 Kepuasan Konsumen 10	80
Tabel 4.34 Validitas Harga	81
Tabel 4.35 Validitas Kualitas Pelayanan	82
Tabel 4.36 Validitas Kepuasan Konsumen	84
Tabel 4.37 Reliabilitas Harga	85
Tabel 4.38 Reliabilitas Kualitas Pelayanan	86
Tabel 4.39 Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	86
Tabel 4.40 Uji Korelasi Parsial	90

Tabel 4.41 Uji Koefisien Determinasi R^2	92
Tabel 4.42 Uji Analisis Regresi Berganda.....	93
Tabel 4.43 Hasil uji t (Parsial).....	94
Tabel 4.44 Hasil uji f (Simultan)	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	53
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.3 Usia Responden	59
Gambar 4.4 Pekerjaan Responden	61
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan P-P Plot.....	88
Gambar 4.6 Uji Normalitas dengan Histogram.....	89