

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI
JAKARTA BARAT**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1)

Disusun Oleh :

Nama : **DESNA KRISTIANI DUHA**

Nim : 1816120140

Program Studi : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PUTRA PERDANA INDONESIA

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

TANGERANG

2022

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : DESNA KRISTIANI DUHA
Nim : 1816120140
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli Di Jakarta Barat.

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia dan Undang-Undang Pendidikan Republik Indonesia.

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

Tangerang, 20 Juli 2022



DESNA KRISTIANI DUHA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

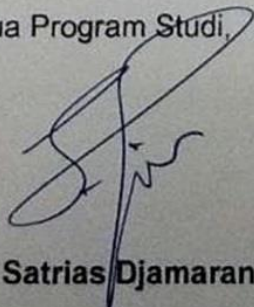
NAMA : DESNA KRISTIANI DUHA
NIM : 1816120140
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA
OLI DI JAKARTA BARAT

Telah disetujui dan diterima baik oleh pembimbing skripsi guna melengkapi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia.

Tangerang, 10 Oktober 2022

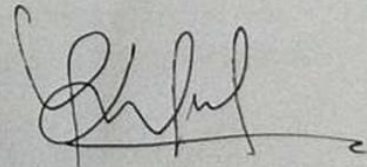
Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi,



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

Dosen Pembimbing,



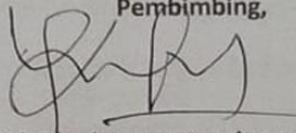
Ischak P. L, S.Si.,M.Si

LEMBAR PENGESAHAN PENELITIAN SKRIPSI

NAMA : DESNA KRISTIANI DUHA
NIM : 1816120140
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN
JENJANG : STRATA SATU (S1)
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli Di Jakarta
Barat

Telah dinyatakan lulus ujian skripsi pada tanggal 27 Oktober 2022 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen dihadapan Tim Penguji dibawah ini.

Pembimbing,



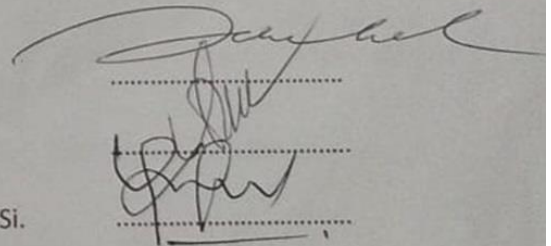
Ischak Pandapotan Lumbantobing, M.Si.

Tim penguji :

Ketua : Lod Sulivyo, S.E., M.M.

Anggota : 1. Andrean Eko Haryoko, S.E., M.M.

2. Ischak Pandapotan Lumbantobing, M.Si.



Disahkan pada tanggal 27 Oktober 2022

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi PPI

Ketua



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

ABSTRAKSI

DESNA KRISTIANI DUHA, 1816120140

**“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI
JAKARTA BARAT**

Skripsi, Program Studi Manajemen, 2022

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan pelanggan

(xiii + 98 +Lampiran)

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bengkel Surya Oli Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif dan dengan cara penyebaran kuesioner yang diisi oleh 100 responden sebagai instrument penelitian, adapun sumber data yang digunakan yakni data primer dan data sekunder. Adapun teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Dari hasil Uji T X_1 terhadap Y diperoleh hasil T_{tabel} 1,660 dan T_{hitung} -1,358, perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, atau variabel Harga (X_1) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Uji T selanjutnya yakni X_2 terhadap Y diperoleh dari hasil perhitungan T_{tabel} 1,660 dan T_{hitung} -1,375 maka dapat disimpulkan bahwa H_a ditolak dan H_o diterima, atau variabel kualitas pelayanan (X_2) terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Selanjutnya Uji F simultan dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} = 3,089 dan nilai signifikansi 0,143 > 0,05. Hal ini membuktikan bahwa Harga (X_1) dan Kualitas pelayanan (X_2) tidak memiliki pengaruh secara simultan terhadap Kepuasan pelanggan (Y) dengan kata lain H_a ditolak dan H_o diterima.

Daftar Pustaka (2010-2017)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Penulis Panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karna berkat limpahan rahmat dan Karunia –Nya, atas segala pentunjuk, bimbingan, rahmat dan kemudahan yang diberikan nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

Puji dan Syukur Penulis Panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa karna berkat limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun proposal ini tepat pada waktunya. Proposal penelitian ini membahas **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA BENGKEL SURYA OLI DI JAKARTA BARAT”**.

Dalam penyusunan proposal ini, penulis banyak mendapat tantangan dan hambatan akan tetapi dengan bantuan dan berbagai pihak tantangan itu bisa teratasi. Oleh karna itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal ini, semoga bantuannya mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan Yang Maha Esa.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat keterangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat sangat membangun, penulis harapkan demi perbaikan isi skripsi ini dikemudian hari.

Dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Juanda Usman, 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 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Perdana Indonesia (STIE PPI) Tangerang.
3. Bapak Selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
4. Segenap Dosen Sekolah STIE PPI yang telah memberikan pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
5. Pimpinan beserta Staff toko Bengkel Surya OLI yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan bantuan dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Staff dan Karyawan STIE PPI yang telah memberikan pelayanan dalam pembelajaran selama mengikuti perkuliahan di STIE PPI.
7. Kepada Mamah, Bapak dan seluruh keluarga tercinta yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat, yang tiada henti untuk penulis dalam penyelesaian skripsi ini sampai selesai.
8. Kepada adik saya Melda Duha yang selalu memberikan dukungan, doa dan semangat.

9. Teruntuk teman dekat saya Cut Tasya, Nadia, Yuli Indrawati, Homauli, Rizal dan Zein. Terimakasih selalu memberikan dukungan dan semangat.
10. Seluruh teman-teman manajemen pagi angkatan 2018 khususnya untuk kelas reguler pagi yang senantiasa memberikan motivasi, dukungan selama masa studi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Terimakasih kepada Alm. Eva Nurfaidah telah berjuang bersama selama 3 tahun, walaupun harus berpulang kepangkuan Allah SWT terlebih dahulu.

Pada akhirnya penulis berharap semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun bagi para peneliti lanjutan yang memerlukannya sebagai bahan referensi di kemudian hari.

Tangerang, 10 Oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Persetujuan Skripsi.....	iii
Halaman Pengesahan	iv
Abstraksi.....	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah	5
C. Rumusan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Harga	9
B. Kualitas Produk	15
C. Keputusan Pembelian	23
D. Kerangka Berfikir	31
E. Hipotesis	32
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Jenis dan Sumber Data	35
C. Metode Pengumpulan Data	35
D. Populasi dan Sampel	37
E. Variabel Penelitian	38
F. Operasional Variabel Penelitian	38
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Sejarah Objek Penelitian.....	53
B. Deskripsi Data Penelitian	56
C. Deskripsi Data Variabel.....	60
D. Analisis Hasil Penelitian	94
E. Pembahasan.....	104
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan	109
B. Saran	110
Daftar Pustaka	
Daftar Lampiran	
Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner	36
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian	39
Tabel 3.3 Nilai Koefisien Korelasi	51
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	56
Tabel 4.2 Pendidikan Responden	58
Tabel 4.3 Usia Responden	59
Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Harga.....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas Kualitas Produk	63
Tabel 4.6 Uji Validitas Keputusan Pembelian.....	64
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Harga.....	65
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Keputusan Pembelian	66
Tabel 4.10 Harga 1	67
Tabel 4.11 Harga 2	68
Tabel 4.12 Harga 3	69
Tabel 4.13 Harga 4	70
Tabel 4.14 Harga 5	71
Tabel 4.15 Harga 6	71
Tabel 4.16 Harga 7	72
Tabel 4.17 Harga 8	73
Tabel 4.18 Harga 9	73
Tabel 4.19 Harga 10	74
Tabel 4.20 Kualitas Produk 1	75
Tabel 4.21 Kualitas Produk 2	76
Tabel 4.22 Kualitas Produk 3	77
Tabel 4.23 Kualitas Produk 4	78
Tabel 4.24 Kualitas Produk 5	79

Tabel 4.25 Kualitas Produk 6	80
Tabel 4.26 Kualitas Produk 7	81
Tabel 4.27 Kualitas Produk 8	82
Tabel 4.28 Kualitas Produk 9	83
Tabel 4.29 Kualitas Produk 10	84
Tabel 4.30 Keputusan Pembelian 1	85
Tabel 4.31 Keputusan Pembelian 2	86
Tabel 4.32 Keputusan Pembelian 3	87
Tabel 4.33 Keputusan Pembelian 4	88
Tabel 4.34 Keputusan Pembelian 5	89
Tabel 4.35 Keputusan Pembelian 6	90
Tabel 4.36 Keputusan Pembelian 7	91
Tabel 4.37 keputusan Pembelian 8	92
Tabel 4.38 Keputusan Pembelian 9	93
Tabel 4.39 Keputusan Pembelian 10	94
Tabel 4.41 Koefisien Determinasi	97
Tabel 4.42 Analisis Regresi Berganda	99
Tabel 4.43 Hasil Uji t	100
Tabel 4.44 Hasil Uji F	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir	58
Gambar 4.4 Usia Responden	60
Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas P Plot	95
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas Histogra.....	96