



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap
Minat Konsumen Di Bengkel Opick Di Desa
Randegan Kec.Tanggulangin Kab. Sidoarjo.**

**Mohamad Dimas Rizki
181500159**

**Dosen Pembimbing :
Dr . Edy Sulistiyawan. S.si,MSi**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2022**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap
Minat Konsumen Di Bengkel Opick Di Desa Randegan
Kec.Tanggulangin Kab. Sidoarjo.

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagaian persyaratan memperoleh
Gelar sarjana Manajemen (SM) Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Nama : Mohamad Dimas Rizki
NIM : 181500159

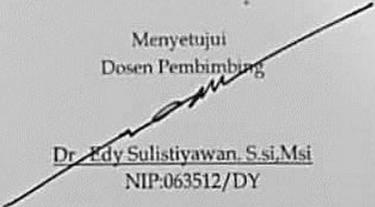
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk di uji:

Pada Tanggal: 22 April 2022

Menyetujui
Dosen Pembimbing


Dr. Edy Sulistiyawan, S.si, Msi
NIP:063512/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Minat Konsumen Di Bengkel Opick Di Desa Randegan Kec.Tanggulangin Kab. Sidoarjo.

Identitas Mahasiswa

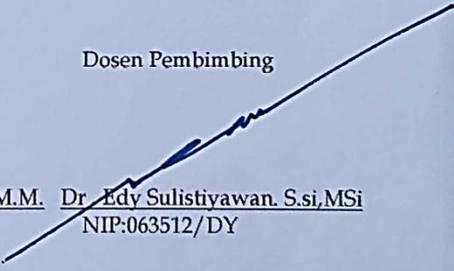
a. Nama : Mohamad Dimas Rizki
b. NIM : 181500159
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Universitas PGRI AdiBuana Surabaya
Alamat e-mail : dimasjaka051@gmail.com

Surabaya,20 Juni 2022

Mengetahui,

 Ketua Program Studi
I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M.
NIP. 1119498/DY

Dosen Pembimbing


Dr. Edy Sulistiyawan. S.si,MSi
NIP:063512/DY

Menyetujui
Dekan

Tony Susilo Yubowis, S.E., M.Pd., M.SM.
NIP. 0709494/DY

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada :

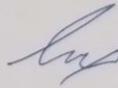
Hari : Jum'at
Tanggal : 22 April.
Tahun : 2022.

Penguji 1



Drs. H Subakir., MM.
NPP : 8607129/DY

Penguji 2



Bayu Adi, SE, Ak, MSA, CA.
NPP : 0716017903/DY

**Skripsi ini diterima dan disetujui oleh Panitia Ujian Skripsi
Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya pada :**

Hari : Jum'at

Tanggal : 22 April.

Tahun : 2022.

Penguji 1



Drs. H. Subakir, MM.
NPP : 8607129/DY

Penguji 2



Bayu Adi, SE, Ak, MSA, CA.
NPP : 0716017903/DY

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan kemudahan-nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Minat Konsumen Di Bengkel Opick Di Desa Randegan Kec.Tanggulangin Kab. Sidoarjo”.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., M.SM. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M.M. sebagai Kaprodi Manajemen Univeritas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Dr. Edy Sulistiyawan. S.si,Msi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan koreksi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, khususnya para Bapak/Ibu yang telah membekali ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis.
6. Terimakasih kepada pihak Bengkel Opick Di Desa Randegan Kec.Tanggulangin Kab. Sidoarjo yang sudah memberikan izin sebagai tempat penelitian.

Penulis menyadari apabila skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan penulis dalam pengetahuan dan pembahasannya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca serta semua pihak yang memerlukannya.

Surabaya, 12 April 2022

Penulis



Mohamad Dimas Rizki

NIM : 181500159

ABSTRAK

Kondisi persaingan usaha yang sedang terjadi saat ini memaksa semua pelaku usaha untuk menjalankan usahanya masing-masing dengan sangat hati-hati, pengambilan keputusan yang salah dapat berisiko membuat usaha yang dijalankan akan merugi hingga terancam bangkrut. Persaingan usaha memberikan dampak luar biasa bagi perusahaan yang mulai menjalankan bisnisnya, sebab perusahaan yang baru terbentuk sangat rentan mengalami kegagalan jika tidak dikelola secara profesional. Populasi dan sampel yang dipakai dalam penelitian ini yaitu konsumen Bengkel Opick berjumlah 95 orang. Diperoleh hasil pengujian kualitas pelayanan dengan nilai t-hitung 1,308 dan signifikan $0,000 < 0,05$ dan lokasi dengan t-hitung 5,213 dan signifikan $0,000 < 0,05$, sehingga secara parsial mempengaruhi minat konsumen di Bengkel Opick. Selain itu secara simultan didapatkan F-hitung 17,682 dan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, lokasi dan minat konsumen.

ABSTRACT

The current competitive conditions forcing all business actors to run their respective businesses very carefully, making wrong decisions can risk making the business they run will lose money and threaten to go bankrupt. Business competition has a tremendous impact on companies starting to run their businesses, because newly formed companies are very vulnerable to failure if they are not managed professionally. The population and samples used in this study were Opick Workshop consumers who collected 95 people. The results of the service quality test were obtained with a t-count value of 1.308 and a significant value of $0.000 < 0.05$ and a location with a t-count of 5.213 and a significant $0.000 < 0.05$, thus partially influencing consumer interest in Opick Workshop. In addition, simultaneously obtained F-count 17.682 and significant $0.000 < 0.05$ so that there is an effect of the independent variable on the specified variable.

Keyword: *Quality of service, location and consumer inter*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohamad Dimas Rizki

NIM : 181500159

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas

PGRI Adi Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Minat Konsumen Di Bengkel Opick Di Desa Randegan Kec.Tanggulangun Kab. Sidoarjo" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2022 bersifat original.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini (ditemukan unsur plagiasi), maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 12 April 2022

Mahasiswa,



Mohamad Dimas Rizki

NIM : 181500159

HALAMAN PERSEMBAHAN

“MOTTO”

“SEMANGAT MENUJU MASA DEPAN YANG CERAH”

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	x
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.1 Rumusan Masalah	8
1.2 Tujuan Penelitian.....	8
1.3 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
TELAAH PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan teori	16

2.2.1 Pelayanan	16
2.2.3. Kualitas Pelayanan (X1).....	29
2.2.4 lokasi (X2)	35
2.2.5 Bauran Pemasaran.....	57
2.2.6 Hubungan antara Variabel.....	60
2.2.7 Minat beli	62
2.3 Kerangka konseptual	73
2.4 Hipotesis.....	74
BAB III.....	75
METODE PENELITIAN	75
3.1 Rancangan Penelitian	75
3.2 Populasi,Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	76
3.3 Jenis Dan Sumber Data	77
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	77
3.4.1 Kuesioner (Angket)	77
3.4.2 Dokumentasi	78
3.4.3 Interview (Wawancara).	79
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	79
3.5.1. Variabel penelitian	79
3.5.2. Definisi Operasional.....	80
3.6 Teknik Analisis Data.....	81
3.6.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	81

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	82
3.7 Analisis Regresi Berganda.....	84
3.7.1 Uji-t.....	84
3.7.2 Uji-F	85
3.7.3 Uji Koefisien Determinasi	85
BAB IV.....	87
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	87
4.1 Penyajian Data.....	87
4.1.1 Gambaran Umum Bengkel Opick.....	87
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian.....	89
4.2.1 Penilaian Responden Terhadap Butir Pernyataan 89	
4.3 Analisis Data Penelitian	99
4.3.1 Persiapan Analisis Data.....	99
4.3.2 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	103
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	106
4.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda	109
4.3.5 Pembuktian Hipotesis Penelitian	111
4.3.6 Pembahasan Hasil Penelitian.....	115
BAB V.....	121
SIMPULAN DAN SARAN	121
5.1 Simpulan.....	121

5.2	Saran	122
	DAFTAR PUSTAKA.....	123
	LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	127
	LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	154
	LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN PROPOSAL.....	155
	DAFTAR PUSTAKA.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Target dan Realisasi Pelanggan Bengkel Opick Tahun 2020 di Tanggulangin	6
4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan.....	89
4.2 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi	92
4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Minat Konsumen.....	96
4.4 Tabulasi Data.....	100
4.5 Uji Validitas	104
4.6 Uji Reliabilitas	105
4.7 Uji Normalitas.....	106
4.8 Uji Multikolineritas	107
4.9 Uji Autokorelasi.....	108
4.10 Analisis Regresi Linier Berganda.....	109
4.11 Hasil Uji-t Hipotesis 1	111
4.12 Hasil Uji-t Hipotesis 2.....	112
4.13 Hasil Uji-F Hipotesis 3.....	113
4.13. Uji Koefisiensi Determinasi	114

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Parsial.....	73
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Simultan.....	73
Gambar 3.1 Gambar Scattrplot.....	109

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran 1	Surat Permohonan Ijin Penelitian	
Lampiran 2	Surat Balasan Penelitian	
Lampiran 3	Berita Acara Bimbingan Skripsi	
Lampiran 4	Berita Acara Ujian Proposal	
Lampiran 5	Kuesioner Penelitian	
Lampiran 6	Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan	
Lampiran 7	Tabulasi Variabel Lokasi	
Lampiran 8	Tabulasi Variabel Minat Konsumen	
Lampiran 9	Hasil Perhitungan Uji Validitas	
Lampiran 10	Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, Uji Autokorelasi, Heteroskedastisitas	
Lampiran 12	Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Berganda Uji t, F dan Koefisiensi Determinasi	
Lampiran 13	Lembar Persetujuan Ujian Skripsi	
Lampiran 14	Lembar Persetujuan Ujian Proposal	
Lampiran 15	Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi	
Lampiran 16	Berita Acara Ujian Skripsi	
Lampiran	17	Kuesioner