



**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

Unipa Surabaya

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi
Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Rama
Motor Gresik**

M. Fikry Agusty Pradana
171500161

Dosen Pembimbing
Drs.H.Teguh Purwanto,M.M.

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
BENGKEL RAMA MOTOR GRESIK**

SKRIPSI

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

**M. FIKRY AGUSTY PRADANA
NIM : 171500161**

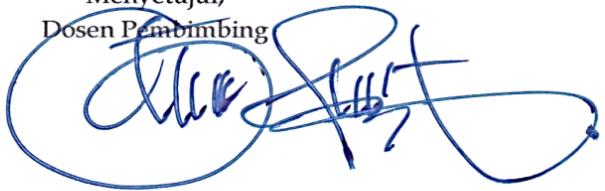
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2022**

LEMBAR PERETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing dan layak untuk diuji :

Tanggal : 25 MEI 2022

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters and loops, enclosed within a large oval border.

Drs. Teguh Purwanto, M.M
NIP. 19601222.199003.1001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Rama Motor Gresik

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Muhammad Fikry Agusty Pradana
b. NIM : 171500161
c. Program Studi : Manajemen
d. Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
e. Alamat e-mail : agustyfikryagusty@gmail.com

Surabaya,



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 :

Hari : Jum'at

Tanggal : 10 Juni

Tahun : 2022

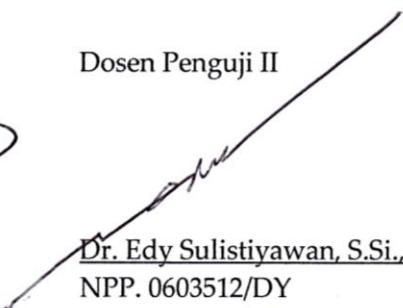
Mengetahui,

Dosen Penguji I



Drs.H.Subakir, M.M
NPP. 8607129/DY

Dosen Penguji II



Dr. Edy Sulistiyawan, S.Si., M.Si
NPP. 0603512/DY

SURATPERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : M. Fikry Agusty Pradana
NIM : 171500161
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Univeristas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Rama Motor Gresik" yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2021/2022 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, 3 April 2022

Mahasiswa,



M. Fikry Agusty Pradana
NIM. 171500161

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia dan petunjuk serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Rama Motor Gresik". Selama proses penulisan hingga terselesaiannya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S, selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Bapak I Made Bagus Dwiarta, S.E., M., selaku Ketua ProdiStudi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak Drs. Teguh Purwanto, M.M., selaku Dosen Pembimbing yangtelah memberikan koreksi dan membantu selama melakukan penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi danBisnis Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah banyak memberikan bantuan selama proses perkuliahan kepada penulis.
6. Yang tersayang dan tercinta kedua orang tua, adik saya dan kekasih saya yang selalu membantu serta memberikan dukungan serta do'a dan semangat sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Teman-teman saya, Bapak H. Arifin selaku pemilik dari Bengkel Rama Motor Gresik, serta teman-teman Manajemen A

/2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas do'a dan dukungannya selama ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Surabaya, 20 Oktober 2021
Penulis

MOTTO

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan
kesanggupannya..”*

(Qs.Al-Baqarah:286)

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan..”

(Qs.Al-Insyirah:5)

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERETUJUAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI | iv |
| SURATPERNYATAAN KEASLIAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| MOTTO | viii |
| ABSTRACT | ix |
| ABSTRAK | x |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II | 7 |
| TELAAH PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1 Manajemen Pemasaran..... | 15 |
| 2.2.2 Pemasaran Jasa | 16 |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan | 17 |

| | | |
|--------------------------------------|---|----|
| 2.2.4 | Harga | 18 |
| 2.2.5 | Lokasi | 20 |
| 2.2.6 | Kepuasan Pelanggan | 22 |
| 2.4 | Hipotesis..... | 25 |
| BAB III | | 27 |
| METODE PENELITIAN | | 27 |
| 3.1 | Rancangan Penelitian | 27 |
| 3.2 | Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel | 28 |
| 3.2.1 | Populasi | 28 |
| 3.2.2 | Sampel | 29 |
| 3.2.3 | Tenik Pengambilan Sampel | 30 |
| 3.3 | Jenis dan Sumber Data | 30 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.5 | Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .. | 32 |
| 3.5.1 | Variabel Penelitian..... | 32 |
| 3.5.2 | Definisi Operasional Variabel..... | 32 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 34 |
| 3.6.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.6.2 | Uji Asumsi Klasik | 36 |
| 3.6.3 | Analisis Regresi Linear Berganda | 37 |
| 3.6.4 | Pengujian Hipotesis | 38 |
| BAB IV | | 41 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 41 |
| 4.1 | Hasil Penelitian..... | 41 |
| 4.4.1 | Gambaran UmumDan Sejarah Perusahaan | 41 |
| 4.4.2 | Visi dan Misi Perusahaan | 42 |
| 4.2 | Hasil Tanggapan Responden..... | 42 |
| 4.2.1 | Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan..... | 42 |

| | | |
|----------------------------|---|----|
| 4.2.2 | Tanggapan Responden Variabel Harga | 43 |
| 4.2.3 | Tanggapan Responden Variabel Lokasi | 44 |
| 4.2.4 | Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan | 45 |
| 4.3 | Analisis Data dan Pembahasan | 48 |
| 4.3.1 | Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 48 |
| 4.3.2 | Hasil Uji Asumsi Klasik | 50 |
| 4.3.3 | Hasil Uji Regresi Linear Berganda | 52 |
| 4.3.4 | Pengujian Hipotesis | 54 |
| 4.4 | Pembahasan Hasil Penelitian | 56 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 56 |
| 4.4.2 | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan... | 57 |
| 4.4.3 | Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan .. | 58 |
| 4.4.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan | 59 |
| BAB V | 61 | |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 61 | |
| 5.1 KESIMPULAN..... | 61 | |
| 5.2 SARAN | 62 | |
| DAFTAR PUTAKA | 65 | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4. 1 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan | 43 |
| Tabel 4. 2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Harga | 43 |
| Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang Variabel Lokasi | 44 |
| Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 45 |
| Tabel 4. 5 Tabulasi Data Variabel X dan Y | 45 |
| Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas..... | 49 |
| Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas..... | 50 |
| Tabel 4. 8 Uji Normalitas | 51 |
| Tabel 4. 9 Hasil SPSS Multikolinearitas..... | 51 |
| Tabel 4. 10 Hasil SPSS Heteroskedatisitas | 52 |
| Tabel 4. 11 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda | 53 |
| Tabel 4. 12 Uji t | 54 |
| Tabel 4. 13 Uji F | 56 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual | 24 |
| Gambar 3. 1 Rancangan Penelitian | 28 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Revisi Skripsi
- Lampiran 2 : Catatan Ujian Propoal Skripsi
- Lampiran 3 : Berita Acara Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Lembar Persetujuan Ujian Proposal Skripsi
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 6 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Bebas Plagiasi
- Lampiran 8 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 9 : Tabulasi Data Responden
- Lampiran 10 : Output SPSS