



Unipa Surabaya

**UNIVERSITAS
PGRI ADI BUANA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor
Surabaya**

Ghalih Adhityo

151500041

Dosen Pembimbing

Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

2019

**PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL IR MOTOR SURABAYA**

SKRIPSI

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

GHALIH ADHITYO
NIM : 151500041

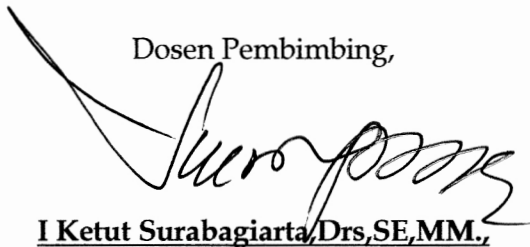
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

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

Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ketut Surabagiarta', is written over the printed name below it.

I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM.,

NPP/NIP : 1701834/DY

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : Ghalih Adhityo
- b. NIM : 151500041
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : mas.tyo44@gmail.com

Mengetahui,

Ketua Program Studi,

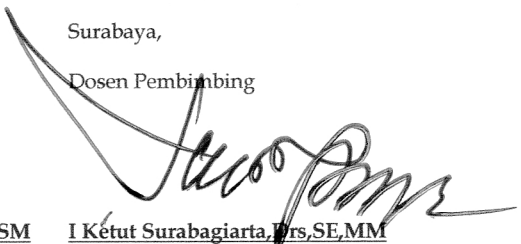


Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM

NPP : 0709494/DY

Surabaya,

Dosen Pembimbing



I Ketut Surabagiarta, Drs, SE, MM

NPP : 1701834/DY

Menyetujui,

Dekan,



Dra. Siti Istikhoro, M.Si

NIP. 19671019.199203.2001

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

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

Pada Hari : Jumat
Tanggal : 26 Juli
Tahun : 2019

Penguji I



Dra. Christina Menuk S, S.E., M.M.
195808081982032001

Penguji II



Rina Fariana, S.E., Ak., M.A.
1308665

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ghalih Adhityo

NIM : 151500041

Program Studi : Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi

Buana Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian skripsi saya dengan Judul : Pengaruh Kualitas Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel IR Motor Surabaya yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik 2018/2019 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 buat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019

Mahasiswa,



Ghalih Adhityo

Ghalih Adhityo

NIM : 151500041

KATA PENGANTAR

Al-hamdu lillahi rabbil 'alamin, rasa syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT dengan segala limpahan petunjuk dan bimbingan serta berbagai kenikmatan yang telah diberikan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS JASA DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL IR MOTOR SURABAYA”**

Selama Proses penulisan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis banyak mendapat motivasi dan dukungan dari beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Drs. H. Djoko Adi Walujo, ST, MM, DBA selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Dra. Siti Istikoroh, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
3. Tony Susilo Wibowo, SE, M.Pd, MSM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Drs. I Ketut Surabagiarta, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang telah memotivasi saya hingga skripsi selesai.
5. Moch. Khoirul selaku Pemilik Bengkel IR motor Surabaya
6. Mat Grandong selaku Kepala Bengkel IR motor Surabaya
7. Kedua orang tua saya Sukaryadi dan Sri Daryanti serta adik saya Faishal Rusydan yang telah memberikan kepada saya motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Istri saya Meirza Nanda Faradita yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Anakku Sheza Gania Almahyra yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman kelas A satu angkatan 2015 yang menemani saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman satu bimbingan yang memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

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

Surabaya, 22 Juli 2019
Penulis,

Daftar Isi

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Analisis.....	5
1.4.2.1 Bagi Perusahaan.....	5
1.4.2.2 Bagi Universitas Adi Buana Surabaya	5
1.4.2.3 Bagi Peneliti	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 Pemasaran	11
2.2.1.1 Definisi Pemasaran	11
2.2.1.2 Bauran Pemasaran	12
2.2.2 Kualitas Jasa.....	13
2.2.2.1 Jasa	13
2.2.2.2 Pengertian Kualitas Jasa.....	17

2.2.2.3	Faktor – Faktor Kualitas Jasa.....	18
2.2.2.4	Dimensi Kualitas Jasa.....	19
2.2.2.5	Indikator Kualitas Jasa	21
2.2.3	Harga	23
2.2.3.1	Pengertian Harga.....	23
2.2.3.2	Peranan Harga.....	23
2.2.3.3	Tujuan Penetapan Harga	24
2.2.3.4	Indikator Harga.....	25
2.2.4	Kepuasan Konsumen.....	26
2.2.4.1	Pengertian Kepuasan	26
2.2.4.2	Faktor – Faktor Kepuasan Konsumen.....	27
2.2.4.3	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	28
2.2.4.4	Indikator Kepuasan Konsumen.....	28
2.3	Kerangka Konseptual.....	29
2.4	Hipotesis	30
BAB III	METODE PENELITIAN	33
3.1	Rancangan Penelitian.....	33
3.2	Populasi, Sampel, teknik pengambilan sampel.....	35
3.2.1	Populasi	35
3.2.2	Sampel	35
3.2.3	Teknik Sampling	36
3.3	Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1	Jenis Data.....	37
3.3.2	Sumber Data	37
3.4	Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1	Prosedur Pengumpulan Data	38
3.4.2	Alat Pengumpulan Data.....	38
3.4.3	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.4.3.1	Lokasi Penelitian.....	40
3.4.3.1	Waktu Penelitian.....	40
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Varibel	40

3.5.1 Variabel Penelitian	40
3.5.2 Definisi Operasional	41
3.5.2.1 Variabel (X1) Kualitas Jasa	41
3.5.2.2 Variabel (X2) Harga	42
3.5.2.3 Variabel (Y) Kepuasan Konsumen	42
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Pengujian Instrumen Penelitian	43
3.6.1.1 Uji Validitas	43
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.6.2.1 Uji Normalitas	44
3.6.2.2 Uji Multikolinearitas.....	45
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	45
3.6.2.4 Uji Autokorelasi	46
3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda	47
3.6.4 Pengujian Hipotesis	47
3.6.4.1 Uji T (parsial).....	47
3.6.4.2 Uji F (simultan).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Penyajian data Penelitian.....	49
4.1.1 Data Umum.....	49
4.1.1.1 Profil Perusahaan.....	49
4.1.1.2 Struktur Organisasi	49
4.1.2 Deskripsi Penelitian	52
4.1.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.1.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Umur	53
4.1.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pembuat Keputusan	53
4.2 Analisis Data Penelitian.....	54
4.2.1 Pengujian Instrumen Penelitian	54
4.2.1.1 Uji Validitas	55

4.2.1.2 Uji Reliabilitas	57
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.2.2.1 Uji Normalitas	58
4.2.2.2 Uji Multikolonieritas	59
4.2.2.3 Uji Heteroskedasititas	60
4.2.2.4 Uji Auto korelasi	61
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	62
4.3.1 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	65
4.3.1.1 Pengujian Hipotesis 1.....	65
4.3.1.2 Pengujian Hipotesis 2.....	66
4.3.1.3 Pengujian Hipotesis 3.....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Simpulan	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel	
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Yang Akan Dilakukan.....	10
3.1 Skala <i>Likert</i>	39
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	53
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pembuat Keputusan	54
4.4 Hasil Uji Validitas	56
4.5 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
4.6 Hasil Uji Normalitas	58
4.7 Hasil Uji Multikolonieritas.....	60
4.8 Hasil Uji Autokorelasi	62
4.9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	63
4.10 Interpretasi Koefisien Korelasi	64
4.11 Hasil Uji T.....	65
4.12 Hasil Uji F.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	30
3.1 Rancangan Penelitian	34
4.1 Struktur Organisasi.....	51
4.2 Uji Normalitas	59
4.3 Uji Heterokedastisitas.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Persetujuan
- Lampiran 3 : Surat Pernyataan Bebas Plagiasi
- Lampiran 4 : Surat Keterangan Izin Penelitian
- Lampiran 5 : Daftar Hadir Peserta Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 7 : Tabulasi Data Penelitian
- Lampiran 8 : Hasil Olah Data SPSS