



UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA BENGKEL
MOTOR AR JAYA TUBAN)**

A. Fahri Husaini
151500245

Dosen Pembimbing
Tony Susilo Wibowo, S.E. M.Pd, MSM
Vieqi Rakhma Wulan, S.E., M.MT

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : I Made Bagus D., SE., MM.
Jabatan : Kepala Lab. Kewirausahaan

Menyatakan bahwa :

Nama : A Fahri Husaini
NIM : 151500245
Prodi : Manajemen

telah melakukan uji plagiasi dengan judul artikel Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Motor AR Jaya Tuban), dengan hasil 10,16 % Similarities.

Demikian surat pernyataan ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 19 Juli 2019
Kepala Laboratorium,



I Made Bagus D., SE., MM.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI
PADA BENGKEL AR JAYA MOTOR TUBAN)**

SKRIPSI

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

A.FAHRI HUSAINI

NIM : 151500245

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada bengkel AR Jaya Motor Tuban)

Identitas Mahasiswa

- a. Nama : A.Fahri Husaini
- b. NIM : 151500245
- c. Program Studi : Manajemen
- d. Fakultas : Fakultas Ekonomi
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya
- e. Alamat e-mail : fahrihusaini864@gmail.com

Mengetahui,
Dosen Pembimbing I

Surabaya, 19 Agustus 2019
Dosen Pembimbing II



Tony Susilo Wibowo, S.E. MPd, MSM
NIP:0722067702

Vieqi Rakhma Wulan, S.E, M.MT
NIP:1512760/DY



Dra. Siti Istikhroh, M.Si.
NPP : 19671019.199203.2.001

Tony Susilo Wibowo, S.E. MPd, MSM
NPP : 0722067702

LEMBAR PERSETUJUAN

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


Tanggal : 22 Juli 2019

Dosen Pembimbing I



Tony Susilo Wibowo, S.E. MPd, MSM
NIP:0722067702

Dosen Pembimbing II



Vieqi Rakhma Wulan, S.E, M.MT
NIP:1512760/DY

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A.Fahri Husaini
NIM : 151500245
Program Studi : Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana
Surabaya

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian (skripsi) saya dengan judul : "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel AR Jaya Motor Tuban) yang saya usulkan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya Tahun Akademik (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 dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 22 Juli 2019
Mahasiswa,



A.FAHRI HUSAINI
NIM : 151500245

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Sedikit belajar, sedikit lupa. Banyak belajar, banyak lupa. Tidak belajar, tidak lupa”

PERSEMBAHAN :

1. Kedua orang tuaku, yang selalu senantiasa mendoakanku dan membimbingku.
2. Keluarga serta saudara-saudaraku yang begitu berjasa dalam hidupku, tanpa kasih sayang dan pengorbanan kalian, mungkin aku tidak bisa sampai seperti sekarang.
3. Lin Ningsih Agustina yang selalu menemani dan memberikan support dalam pengerjaan skripsi ini.
4. tak lupa untuk Latte Crew yang selalu memberikan support dan do'a.
5. Tak lupa untuk teman-teman seperjuanganku Manajemen E 2015.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil'amin. Puji syukur peneliti 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 pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan”**, ini penulis ajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. oleh karenanya pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

- 4.11 Allah SWT, yang selalu memberikan kemudahan, kelancaran dalam menunjukkan dan menerangi langkah masa depan hamba serta jalan terbaik untuk umat-Nya.
- 4.12 Bapak Drs. Djoko Adi Walujo ST., M.M., DBA. Selaku Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- 4.13 Ibu Dra. Siti Istikhoroh, M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- 4.14 Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd, MSM. Ketua Program Studi Manajemen Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
- 4.15 Bapak Tony Susilo Wibowo, S.E, M.Pd, MSM. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan, dan saran hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

- 4.16 Ibu Vieqi Rakhma Wulan, S.E. M.MT. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, bimbingan, dan saran hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- 4.17 Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, atas pendidikan selama penulis mengikuti kuliah.
- 4.18 Kedua orang tuaku serta keluarga besarku yang tercinta , terima kasih atas semua kasih sayang, dukungan, nasehat yang tulus, serta doa yang selalu terucap untuk peneliti. Semoga peneliti dapat menjadi anak yang dapat membanggakan keluarga.
- 4.19 Tak lupa kepada teman-teman kelas Manajemen E 2015, yang telah membantu memberikan arahan semangat dan doa kepada saya dan juga Terima kasih atas kerjasama, kebersamaan, dan dukungan tiada henti dalam penyelesaian skripsi ini.

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

Surabaya, 16 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Persetujuan	iii
Surat Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Motto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 Pemasaran	17
2.2.2 Kualitas layanan	17
2.2.2.1 Faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan	20
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.3 Harga	24
2.2.3.1 Pengertian Harga	24

2.2.3.2 Dimensi Haarga	25
2.2.3.3 Strategi Dan Tujuan Penetapan Harga	26
2.2.2.4 Indikator harga.....	29
2.2.4 Lokasi	30
2.2.4.1 Pengertian Lokasi	30
2.2.4.2 Penentuan Lokasi.....	31
2.2.4.3 Faktor Penentu Pemilihan Lokasi Usaha	33
2.2.4.4 Faktor Faktor Yang Perlu Di Pertimbangkan Dalam Penentuan Lokasi	35
2.2.4.5 Indikator Lokasi.....	37
2.2.5 Kepuasan pelanggan.....	38
2.2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	38
2.2.5.2 Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	39
2.2.5.3 Faktor Penyebab Pelanggan Tidak Puas	40
2.2.5.4 Mengukur Kepuasan Pelanggan	41
2.2.5.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	42
2.4 Hipotesis.....	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	47
3.2 Populasi, Sampel Dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.2.1 Populasi.....	49
3.2.2 Sampel	49
3.2.3 Teknik Pengambilan Sapel	50
3.3 Jenis Sumber Data	50
3.3.1 Jenis Data.....	50
3.3.2 Sumber Data	51

3.4 Teknik Pengambilan Data.....	51
3.4.1 Prosedur Pengumpulan Data.....	51
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.4.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	53
3.4.3.1 Lokasi Penelitian.....	53
3.4.3.2 Waktu Penelitian.....	53
3.5 Variabel Penelitian Dan Definisi Oprasional Variabel...	54
3.5.1 Definisi Variabel Penelitian.....	54
3.5.2 Definisi Oprasional Variabel.....	54
3.5.2.1 Kualitas Pelayanan.....	54
3.5.2.2 Harga.....	55
3.5.2.3 Lokasi.....	55
3.5.2.4 Kepuasan Pelanggan.....	56
3.6 Teknik Analisis Data.....	56
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	56
3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.6.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	59
3.6.4 Uji Hipotesis.....	60

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Penyajian Data Penelitian.....	63
4.1.1 Gambaran Umum Bengkel.....	63
4.2 Gambaran Umum Responden.....	64
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir...	66
4.2.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian.....	68
4.3.1 Hasil Kuesioner.....	68
4.3.2 Deskripsi Data Penelitian.....	73
4.4 Hasil Analisis Data.....	73

4.4.1	Pengujian Instrumen Penelitian.....	73
4.4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	73
4.4.1.2	Hasil Pengujian Realibilitas	75
4.5	Pengujian Asumsi Klasik.....	76
4.5.1	Hasil Pengujian Normaliras	76
4.5.2	Hasil Pengujian Multikolinearitas	77
4.5.3	Hasil Pengujian Heteroskedastisitas	78
4.5.4	Hasil Pengujian Autokorelasi.....	79
4.5.5	Hasil Pengujian Linear Berganda	80
4.5.6	Pengujian Hipotesis	82
4.5.6.1	Uji t	82
4.5.6.2	Uji f	84
4.6	Pembahasan hasil penelitian.....	87
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA		95
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1	Penelitian terdahulu 14
4.1	Data responden berdasarkan jenis kelamin 64
4.2	Data responden berdasarkan usia 65
4.3	Data responden berdasarkan pendidikan terakhir 66
4.4	Data responden berdasarkan pekerjaan 67
4.5	Kategori mean masing-masing variabel 68
4.6	Variabel kualitas pelayanan (X1) 69
4.7	Variabel harga (X2) 70
4.8	Variabel lokasi (X3) 71
4.9	Variabel kepuasan pelanggan (Y) 72
4.10	Hasil pengujian validitas 73
4.11	Hasil pengujian realibilitas 75
4.12	Uji normalitas 77
4.13	Uji multikolinieritas 78
4.14	Uji heteroskedastisitas 79
4.15	Uji autokorelasi 80

4.16	Uji analisis regresi linier berganda	81
4.17	Hasil uji t	82
4.18	Hasil uji f	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.3 Kerangka konseptual	44
3.1 Rancangan Penelitian	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Ijin Penelitian Dari Universitas

Lampiran 2 : Surat Balasan Dari Bengkel

Lampiran 3 : Berita Acara Bimbingan Skripsi

Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Poposal

Lampiran 5 :Kuesioner Penelitian

Lampiran 6 : Tabulasi

Lampiran 7 :Hasil Olah Data SPSS

Lampiran8 :Berita acara ujian skripsi

Lampiran9:Surat pengantar

Lampiran10:Surat pernyataan bebas plagiasi