

**“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN
LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN
PADA BENGKEL AHASS BERKAH JAYA MOTOR II ”**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Oleh:
ASTIKANINGRUM FARDIANI
17.1041.1095

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2021**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Astikaningrum Fardiani
NIM : 1710411095
Prodi : Ekonomi Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS BERKAH JAYA MOTOR II ; adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya.Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan.Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 9 Juli 2021

Yang menyatakan,

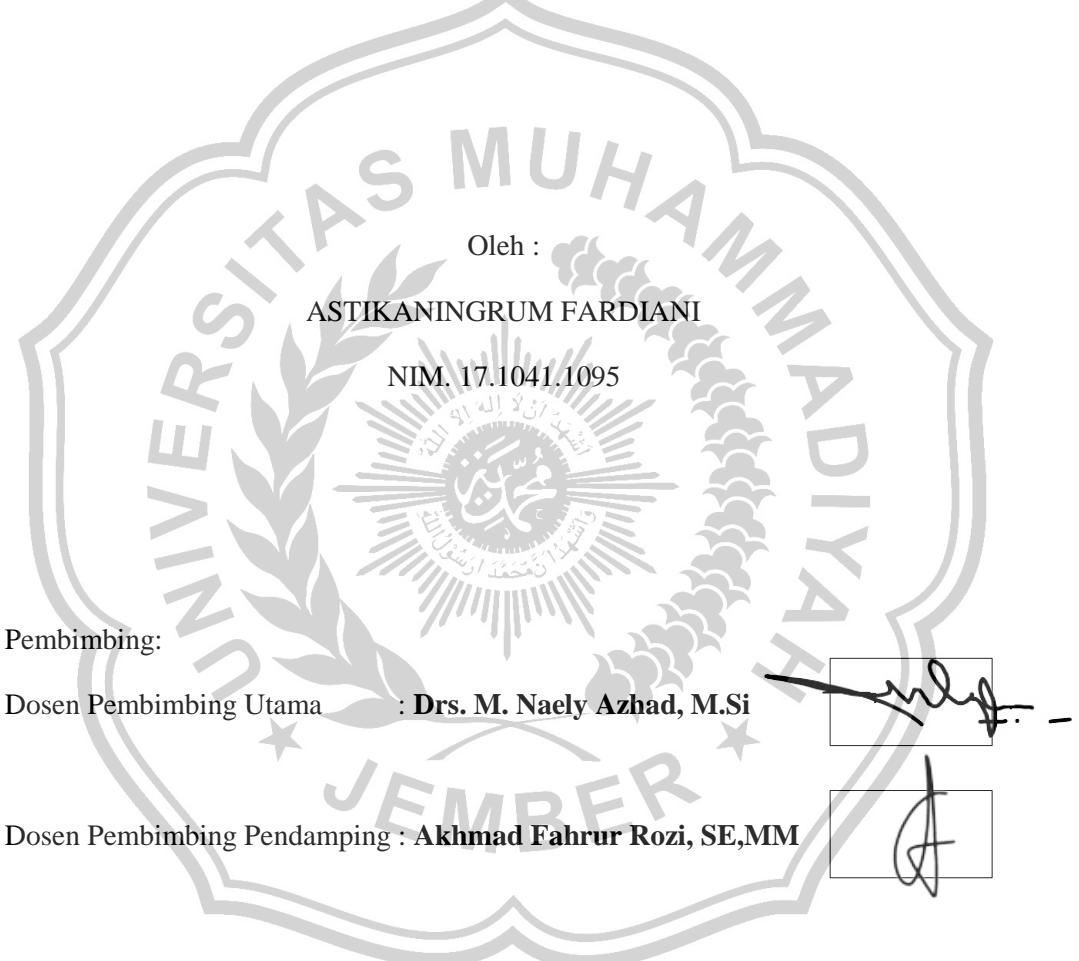


ASTIKANINGRUM FARDIANI

Nim. 17.1041.1095

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN , HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS BERKAH JAYA MOTOR II



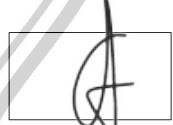
Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama

: Drs. M. Naely Azhad, M.Si



Dosen Pembimbing Pendamping : Akhmad Fahrur Rozi, SE,MM



LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul; *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Pada Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II* , telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada :

Nama : Astikaningrum Fardiani

Nim : 17.1041.1095

Hari : Jum'at

Tanggal: 9 Juli 2021

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,

Dr.Abadi Sanosra,SE.MM.M.EP

NPK : 05 09 478

Anggota 1

Anggota 2

Drs. M.Naely Azhad,M.Si

NPK : 196612311993031001

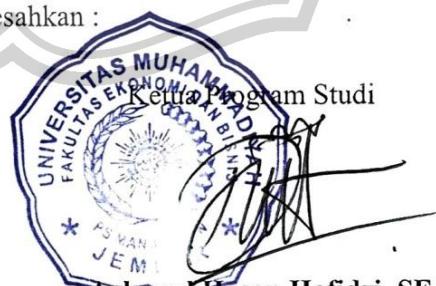
Akhmad Fahrur Rozi,SE.,MM

NPK : 1990020111703798

Mengesahkan :



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP : 197708112005012001



Achmad Hasan Hafidzi. SE,MM
NPK : 19860514.1.1703796

MOTTO

“ Dibalik kesulitan pasti ada kemudahan ”

(Al-Insyirah : 5-6)

“ Tidak ada kesuksesan melainkan dengan pertolongan Allah”

(QS.Huud : 88)

“ Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dapatlah ”

**“Semua impian bias terwujud jika kita memiliki kebenaran untuk
mengejarnya”**

(Walt Disney)

“ Pilih jalan mendaki karena itu akan mengantar kita ke puncak-puncak baru”

(Anies Baswedan)

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II”. Penulis mengucapkan terimakasih dan skripsi ini penulis persembahkan kepada :

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Ibu Nursaidah, SE.,M.M selaku Sekretaris Program Studi Manajemen.
4. Bapak Dr. Abadi Sanosra,SE.,MM ,M.EP selaku Dosen Penguji yang telah memberikan memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Akhmad Fahrur Rozi, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, bimbingan, dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
6. Bapak Budi Harto selaku penanggung jawab Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan izin dalam pelaksanaan penelitian.
7. Para konsumen Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II selaku responden yang telah bersedia mengisi kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.
8. Ibu dan Bapak yang selalu mendukung dan memberikan kasih sayang sehingga segala hambatan dapat dilalui dengan lancar dan memotivasi penulis , dan adikku yang sangat cerewet.
9. Otong dan Mbak Tiwi yang selalu mensupport , dan seluruh saudara-saudara yang banyak sekali atas segala doa dan dukungannya.
10. Teman-teman seperjuangan di Manajemen C 2017.
11. Sahabat-sahabat yang saya sayangi “Pejuang Skripsi dan Kejora” Bunda Nanda , Bu Haji Nuroh , Sonya Ginuk , Kartimpret , Afi Kecil , Depi dan Pitul yang selalu mengingatkan dan mendukung tanpa henti.
12. Teman-teman saya Bude Ferin , Kak Fey , Lead Jabal , Om Ikbal , Om Wira, Teh Putri , Kak Kharim , dan seluruh rekan klan [M+P] yang selalu mendukung dan memotivasi.
13. Serta semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdu lillahi rabbil'alamin, puji syukur atas kehadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunia yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Konsumen Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Maheni Ika Sari, S.E, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Achmad Hasan Hafidzi, SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Drs. M. Naely Azhad, M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Akhmad Fahrur Rozi, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan saran-saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
- d. Dr. Abadi Sanosra,SE.MM,M.EP selaku Dosen Penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
- f. Ibu dan Bapak serta adik yang selalu mendukung dan memberikan kasih sayang sehingga segala hambatan dapat dilalui dengan lancar dan memotivasi penulis.
- g. Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II yang telah menginjinkan bengkelnya menjadi objek penelitian ini.
- h. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya semoga kalian sukses selalu.

- i. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- j. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna , oleh karena itu penulis sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membaca.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN PENULIS.....	ii
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	xi
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
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 Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Teori	6
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.2 Perilaku Konsumen	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan	8
2.1.4 Harga	9
2.1.5 Lokasi	11
2.1.6 Keputusan Pembelian Ulang	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Konseptual	15

2.4	Pengembangan Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN	18	
3.1	Identifikasi Variabel.....	18
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	18
3.2.1	Kualitas Pelayanan (X1).....	18
3.2.2	Harga (X2).....	19
3.2.3	Lokasi (X3)	19
3.2.4	Keputusan Pembelian Ulang (Y).....	19
3.3	Desain Penelitian.....	19
3.4	Jenis Data	20
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6	Populasi dan Sampel	20
3.6.1	Populasi	20
3.6.2	Sampel.....	20
3.7	Teknik Analisis Data.....	21
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	21
3.7.2	Analisis Kuantitatif	22
3.7.2.1	Uji Instrumen Penelitian.....	22
3.7.2.2	Analisis Regresi Linear Berganda.....	22
3.7.2.3	Uji Asumsi Klasik	23
3.7.2.4	Uji Hipotesis.....	23
3.7.2.5	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25	
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	25
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	25
4.1.1.1	Sejarah Berdirinya Perusahaan	25
4.1.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	25
4.1.1.3	Wewenang dan Tanggung Jawab	26
4.2	Gambaran Umum Responden	27
4.2.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27

4.2.2	Responden Berdasarkan Usia.....	28
4.2.3	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
4.3	Analisis Data	29
4.3.1	Distribusi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	29
4.3.2	Distribusi Jawaban Variabel Harga (X2)	32
4.3.3	Distribusi Jawaban Variabel Lokasi (X3)	34
4.3.4	Distribusi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian Ulang (Y)	35
4.4	Hasil Analisis Data.....	37
4.4.1	Hasil Uji Instrumen	37
4.4.2	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
4.4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
4.4.4	Hasil Uji Hipotesis	41
4.4.5	Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	43
4.5	Pembahasan.....	43
4.5.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	43
4.5.2	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	44
4.5.3	Pengaruh Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian Ulang	44
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN - LAMPIRAN	49

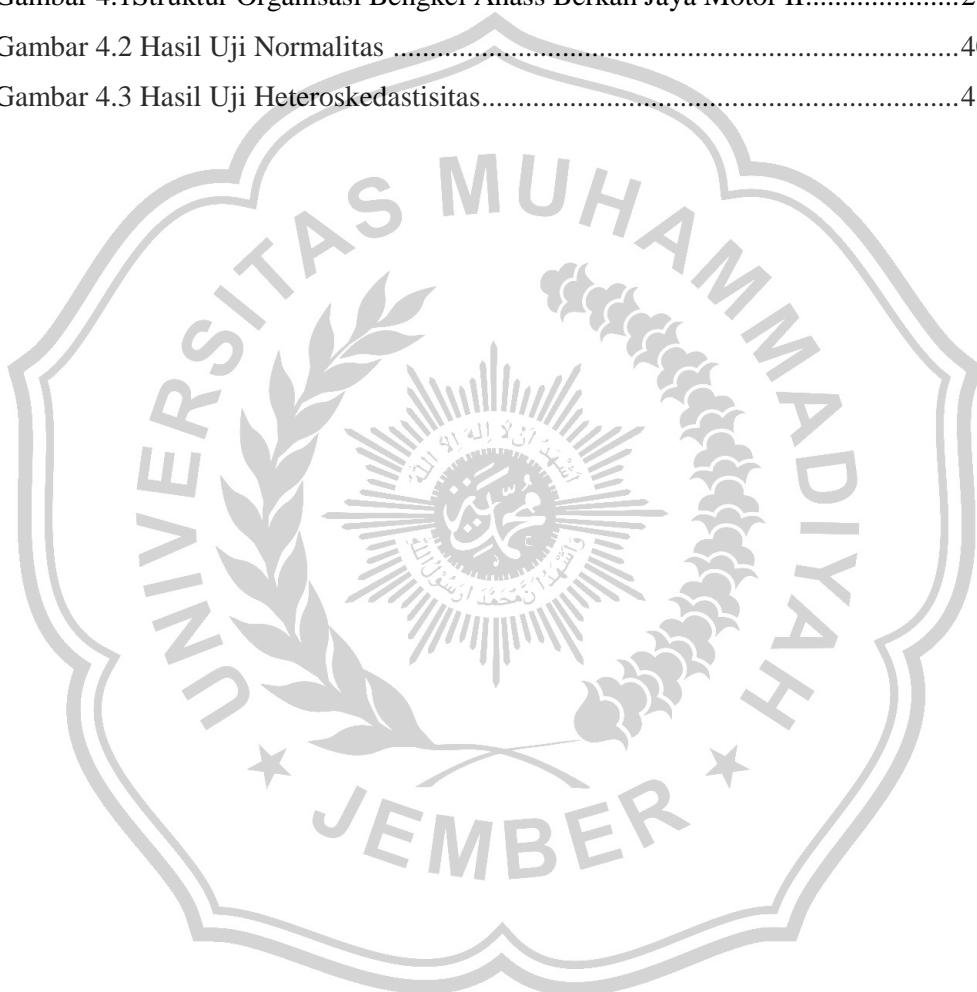
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Konsumen Service di Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	28
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Ketersediaan Berbagai Macam Jenis Pekerjaan (Service Lengkap / Service Ringan / Ganti Oli).....	29
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kenyamanan Dan Kebersihan Bengkel	30
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keramahan Saat Memberikan Pelayanan	30
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan Dan Penjelasan Karyawan Terkait Hal-Hal Teknis Sepeda Motor.....	31
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Perilaku Dan Tutur Bahasa Dalam Memberikan Pelayanan	31
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Dalam Menghadapi Keluhan	32
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Keterjangkauan Harga Service Yang Diberikan	32
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Daya Saing Harga Service	33
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan.....	33
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kelancaran Arus Lalu Lintas	34
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Lokasi Mudah Untuk Diakses	34
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Dekat Dengan Fasilitas Umum .	35

Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kemantapan Membeli Sebuah Produk Atau Jasa.....	35
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kebiasaan Melakukan Pembelian Di Ahass Berkah Jaya Motor II.....	36
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Tidak Ingin Berpindah Ke Tempat Lain	36
Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.21 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	38
Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.23 Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.25 Koefisien Determinasi (R^2)	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	16
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bengkel Ahass Berkah Jaya Motor II.....	26
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas	40
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	50
Lampiran 2 Karakteristik Responden.....	55
Lampiran 3 Tanggapan Responden.....	56
Lampiran 4 Hasil Instrumen Data	68
Lampiran 5 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik	75
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	77
Lampiran 8 Hasil Dokumentasi.....	78