

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



**Oleh :M. Alfin Najib  
18.1041.1222**

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

**2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI)**

**SKRIPSI**



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

**2022**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Alfin Najib

NIM : 1810411222

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL “AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI”** : 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 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 sikap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Desember 2022



M. Alfin Najib  
1810411222

**PERSETUJUAN SKRIPSI**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN  
(STUDI KASUS BENGKEL AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI)**

**SKRIPSI**

**Oleh : M. Alfin Najib**

**18.1041.11222**

Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama : Wahyu Eko Setianingsih SE., MM



Dosen Pembimbing Pendamping : Nur Saidah SE., MM



**PENGESAHAN**

Skripsi Berjudul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN “PADA BENGKEL AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI”** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember :

Hari : Kamis  
Tanggal : 22 Desember 2022  
Tempat : Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



**Feti Fatimah, S.E., MM.**  
NPK. 1979052510709622

Anggota 1,



**Wahyu Eko Setianingsih, S.E., MM.**  
NPK. 1979120811503633

Anggota 2,



**Nursaidah, S.E., MM.**  
NPK. 1985060111509637

Mengesahkan :

Dekan



**Maheni Ika Sari, S.E., MM.**

NIP. 197708112005012001

Ketua Jurusan



**Achmad Hasan Hafidzi, S.E., MM.**

NPK. 1986051411703796

## MOTTO

**“Dan Sesungguhnya telah Kami muliakan anak-anak Adam, Kami angkat mereka di daratan dan di lautan, Kami beri mereka rezeki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan dengan kelebihan yang sempurna atas kebanyakan makhluk yang telah kami ciptakan”**

**(Q.S Al-Isra ayat 70)**

**“Jangan terlalu ambil hati dengan ucapan seseorang, kadang manusia punya mulut tapi belum tentu punya pikiran”**

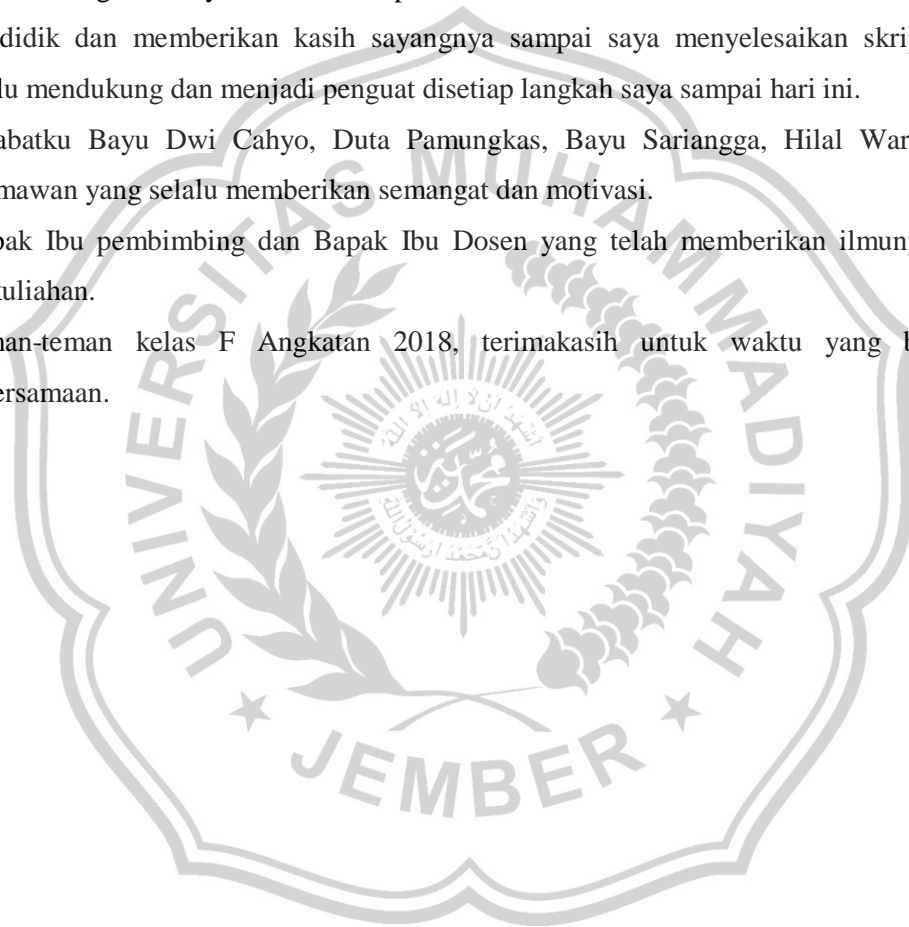
**(Penulis)**



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, nikmat kesehatan dan pemahaman dalam mengerjakan skripsi ini, dan tidak lupa saya ucapkan banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir. Karya Tulis Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Ahmad Fuad dan Ibu Ninik Sutriani yang telah mendidik dan memberikan kasih sayangnya sampai saya menyelesaikan skripsi ini. Serta selalu mendukung dan menjadi penguat disetiap langkah saya sampai hari ini.
3. Sahabatku Bayu Dwi Cahyo, Duta Pamungkas, Bayu Sariangga, Hilal Wardana, Bagus Hermawan yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
4. Bapak Ibu pembimbing dan Bapak Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya di bangku perkuliahan.
5. Teman-teman kelas F Angkatan 2018, terimakasih untuk waktu yang berharga dan kebersamaan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**” (PADA BENGKEL AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI).

Maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Program Studi Ekonomi (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 :

1. Dr. Hanafi, M.Pd Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Maheni Ika Sari, S.E., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
3. Achmad Hasan Hafidzi, S.E., MM. Selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
4. Wahyu Eko Setianingsih, S.E., MM Selaku Dosen Pembimbing I dan Nur Saidah, S.E., MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunya skripsi ini.
5. Feti Fatimah, S.E., MM. Selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan saran, bimbingan dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh Staff Pengajar/Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staff Pengajar Jurusan Manajemen.
7. Bengkel AHASS CAHAYA MOTOR JAJAG BANYUWANGI yang telah memberikan ijin dan karyawan-karyawannya yang telah membantu dalam pelaksanaan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bisa memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis ini bermanfaat bagi pembaca.

Jember, 22 Desember 2022

Penulis

**M.Alfin Najib**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN PENULISAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	6
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.3 Harga .....	8
2.1.4 Lokasi .....	11
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Kerangka Konseptual .....	19
2.4 Hipotesis Penelitian .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Identifikasi Variabel .....	21
3.1.1 Variabel Bebas .....	21
3.1.2 Variabel Terikat .....	21
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	21
3.2.1 Kualitas Pelayanan (X1) .....	21
3.2.2 Harga(X2) .....	22
3.2.3 Lokasi (X3) .....	22
3.2.4 Kepuasan Pelanggan (Y).....	22
3.3 Desain Penelitian.....	23
3.4 Populasi dan Sampel .....	23
3.4.1 Populasi .....	23
3.4.2 Sampel .....	23
3.5 Jenis dan Sumber Data .....	24
3.5.1 Data Primer .....	24
3.5.2 Data Skunder.....	24
3.6 Tehknik Pengumpulan Data.....	25
3.7 Tehknik Analisis Data.....	25
3.7.1 Uji Instrumen Data .....	25
3.7.1.1 Uji Validitas .....	25
3.7.1.2 Reliabilitas.....	26
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda .....	26
3.8.1 Uji Asumsi Klasik .....	26
3.8.2 Uji Normalitas .....	26

3.8.3 Uji Multikolinearitas .....	27
3.8.3.1 Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.8.4 Uji Hipotesis.....	27
3.8.4.1 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t).....	27
3.8.4.2 Uji Signifikansi Simultan (Uji f).....	27
3.8.4.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>29</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.1 Profil Perusahaan .....	29
4.1.2 Struktur Organisasi.....	31
4.2 Gambaran Umum Responden .....	33
4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	33
4.2.2 Analisis Deskriptif Pernyataan Variabel .....	35
4.3 Analisis Data.....	40
4.3.1 Pengujian Instrumen Data .....	41
4.3.1.1 Uji Validitas Data.....	41
4.3.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	42
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
4.5 Pengujian Asumsi Klasik .....	43
4.5.1 Pengujian Normalitas .....	44
4.5.2 Pengujian Multikolinearitas .....	44
4.5.3 Pengujian Heteroskedastisitas .....	45
4.6 Uji Hipotesis .....	46
4.6.1 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	46
4.6.2 Hasil Uji Parsial (Uji t) .....	47
4.6.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
4.7 Pembahasan.....	48
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (X1) .....	48
4.7.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (X2).....	48
4.7.3 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (X3).....	48
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
5.1 Kesimpulan .....	50
5.2 Saran .....	50
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Pelanggan Bengkel Ahass Cahaya Motor Jajag tahun 2019-2021...	3
Tabel 1.2 Market Share di Bengkel Ahass Cahaya Motor Jajag Banyuwangi Tahun 2021.....	3
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 4.1 Daftar Pakar Service .....	30
Tabel 4.2 Daftar Harga Jasa Service .....	31
Tabel 4.3 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.4 Responden Menurut Usia .....	34
Tabel 4.5 Responden Menurut Pekerjaan.....	35
Tabel 4.6 Responden Menurut Pendapatan.....	35
Tabel 4.7 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.8 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Harga.....	37
Tabel 4.9 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi.....	38
Tabel 4.10 Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	39
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	41
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas .....	42
Tabel 4.13 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas.....	45
Tabel 4.15 Hasil Uji F.....	46
Tabel 4.16 Hasil Uji t .....	47
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konsep Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi .....	32
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas .....	44
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	46



## **DAFTAR LAMPIRAN**

**LAMPIRAN 1 KUESIONER**

**LAMPIRAN 2 REKAPITULASI RESPONDEN**

**LAMPIRAN 3 HASIL PERHITUNGAN VALIDITAS**

**LAMPIRAN 4 HASIL PERHITUNGAN RELIABILITAS**

**LAMPIRAN 5 HASIL PERHITUNGAN REGRESI LINIER BERGANDA**

**LAMPIRAN 6 R TABEL**

**LAMPIRAN 7 T TABEL**

**LAMPIRAN 8 F TABEL**

**LAMPIRAN 9 DOKUMENTASI PENELITIAN**

**LAMPIRAN 10 SURAT PENELITIAN**

