

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SERVIS
BENGKEL AHASS 07422 NABILAH MOTOR 2**

SKRIPSI

Oleh:

Marenawati

201710325188



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Bengkel AHASS 07422 Nabilah Motor 2

Nama Mahasiswa : Marenawati

NPM : 201710325188

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENYUTUJUI,

Pembimbing



Neng Siti Komariah, SE., M.M.

NIDN 0327128105

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Bengkel AHASS 07422 Nabilah Motor 2

Nama Mahasiswa : Marenawati

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325188

Program Studi/Fakultas : Manajemen/ Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 01 Februari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908

Penguji I : Drs. Soehardi, MBA., Ph.D.

NIDN : 0311096604

Penguji II : Neng Siti Komariah, S.E., M.M.

NIDN : 0327128105

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.

NIDN : 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih M.S. Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN : 0318107101

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Karena dengan rahmat karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis banyak menyampaikan terima kasih. Atas bimbingan dan dukungan serta bantuan baik moril dan materi yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Dr. Istianingsih, M.S. AK., CA, CSRS., CBV.,CMA.,CACP. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
5. Ibu Neng Siti Komariah, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan skripsi ini.
6. Orang tua khususnya mama dan bapa yang selalu mendoakan dan memberikan semangat kepada penulis.
7. Untuk sahabat saya rizki Amelia putri yang selalu memberi dukungan dan semangat.
8. Untuk dede fajar pamungkas yang selalu memberikan semangat dan bantuannya.
9. Untuk erilla dan prisil yang selalu memberikan dukungan maupun bantuan.
10. Teman – teman yang berada di kelas A6 yang selalu memberikan semangat.
11. Dan semua teman-teman Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2017.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya saran dan kritik yang sangat bermanfaat untuk demi perbaikan skripsi yang telah penulis buat dimasa yang akan datang dan memberikan kontribusi positif bagi pembaca.

Jakarta, 11 Januari 2021



Marenawati



ABSTRAK

Marenawati, 201710325188. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Bengkel Ahas 07422 Nabilah Motor 2.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) servis bengkel ahas 07422 nabilah motor 2. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode non probability sampling dengan teknik *accidental* sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan servis bengkel ahas 07422 nabilah motor 2. Dengan sampel penelitian yaitu sebanyak 100 orang, dengan menggunakan rumus lemesshow dan dengan teknik *accidental* sampling. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil Uji t, menunjukkan variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial dengan t-hitung sebesar 8,888 dan t-tabel sebesar 1,984. Variabel lokasi (X2) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 1,684 dan t-tabel sebesar 1,984. Hasil Uji F, menunjukan bahwa kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) berpengaruh simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan F-hitung sebesar 46,989 dan F-tabel sebesar 3,09. Hasil Uji koefisien determinasi *R square*, diperoleh sebesar 0,492. Yang artinya pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan lokasi (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y), sebesar 49,2%, dan sisanya sebesar 50,8% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Servis Bengkel Ahass 07422 Nabilah Motor 2.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digunakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Marenawati

201710325188

ABSTARACT

Marenawati, 201710325188. *Effect of Service Quality and Location on Customer Satisfaction at Ahass 07422 Nabilah Motor Service Workshop 2.*

This study aims to determine how much influence the quality service (X1) and location (X2) on customer satisfaction (Y) service repair shop ahass 07422 nabilah motor 2. This research is a quantitative study using non probability sampling method with accidental sampling technique. The population in this study were customers of ahass 07422 motorbike repair shop. With a sample of 100 people, using the lemesshow formula and accidental sampling technique. This research was carried out using the SPSS version 23.. The results of the t test showed the variable quality of service (X1) partially with a t-count of 8,888 and a t-table of 1,984. The location variable (X2) has a partial effect with a t-count of 1,684 and a t-table of 1.984. The F test results indicate that service quality (X1) and location (X2) have a simultaneous effect on customer satisfaction (Y) with F-count of 46,989 and F-table of 3.09. The result of the coefficient of determination R square test, obtained is 0,492. Which means that the effect of service quality (X1) and location (X2) on customer satisfaction (Y) is 49,2%, and the remaining 50,8% is influenced by other factors.

Keywords: Service Quality, Location, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kepuasan Pelanggan	9
2.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	10
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	11
2.2 Bauran Pemasaran	12
2.3 Kualitas Pelayanan	13
2.3.1 Indikator Kualitas Pelayanan	14
2.3.2 Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	15
2.4 Lokasi	16
2.4.1 Indikator Lokasi	17
2.5 Penelitian Terdahulu	18
2.6 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.2 Tahapan Penelitian	24

3.3	Model Konseptual.....	24
3.4	Operasional Variabel Penelitian	26
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	29
3.5.1	Waktu Penelitian.....	29
3.5.2	Tempat Penelitian	29
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sample	29
3.6.1	Populasi	29
3.6.2	Sampel.....	30
3.7	Teknik Pengumpulan Data	31
3.8	Metode Analisi Data.....	31
3.8.1	Uji Validitas.....	31
3.8.2	Uji Reliabilitas	32
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	32
3.9.3	Uji Heteroskedastitas	34
3.10	Analisis Regresi Linier.....	34
3.10.1	Analisis Regresi Linier Berganda.....	34
3.10.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	35
3.11.1	Uji T (Parsial)	35
3.11.2	Uji F (Simultan)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	37
4.1.1	Sejarah Perusahaan	37
4.1.2	Visi.....	38
4.1.3	Misi	38
4.1.4	Struktur Organisasi AHASS	38
4.1.5	Bidang Usaha.....	38
4.2	Hasil Penelitian.....	39
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	39
4.2.2	Identitas Responden	39
4.3	Uji Kualitas Data	44
4.3.1	Uji Validitas	44
4.3.2	Uji Reliabilitas	46
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	47
4.4.1	Uji Normalitas	47
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	49
4.4.3	Uji Heteroskedastitas.....	49

4.5	Analisis Regresi Liner Berganda	50
4.6	Uji Hipotesis	51
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	51
4.6.3	Uji T	52
4.6.3	Uji F	53
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	54
BAB V PENUTUP		60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Implikasi Manajerial	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN		65

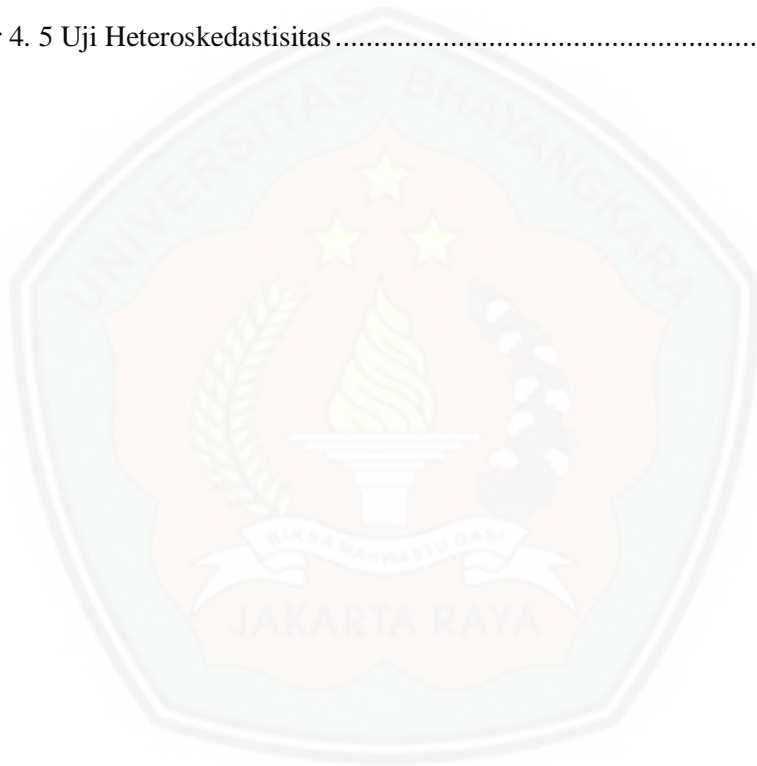


DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penurunan Pelanggan Ditahun 2019-2020.....	2
Tabel 1. 2 Daftar Lokasi Jasa Bengkel Ahass	4
Tabel 1. 3 Penurunan Pelanggan Ditahun 2019-2020.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	28
Tabel 3. 2 Respon Jawaban Berdasarkan Skala Likert.....	31
Tabel 4. 1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	42
Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	43
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X1).....	45
Tabel 4. 7 Uji Validitas Lokasi (X2).....	45
Tabel 4. 8 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y)	46
Tabel 4. 9 Reliabilitas	46
Tabel 4. 10 Uji Normalitas	48
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	49
Tabel 4. 12 Analisis Regresi Liner Berganda	51
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	52
Tabel 4. 14 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4. 15 Hasil Uji F.....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3. 1 Model Konseptual	26
Gambar 4. 1 Diagram Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Gambar 4. 2 Diagram Responden berdasarkan Usia.....	41
Gambar 4. 3 Diagram Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Gambar 4. 4 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Gambar 4. 5 Uji Heteroskedastisitas.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Uji Plagiat
- Lampiran 2 Uji Referensi
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4 Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 5 Uji Validitas
- Lampiran 6 Uji Reliabilitas
- Lampiran 7 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Tabel R
- Lampiran 10 Tabel F
- Lampiran 11 Tabel T
- Lampiran 12 Riwayat Hidup
- Lampiran 13 Bimbingan