

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL RESMI
PT. ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU TBK.
CIBEREUM BANDUNG**

SKRIPSI

Oleh:

Yogi Wijaya

201510325122



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

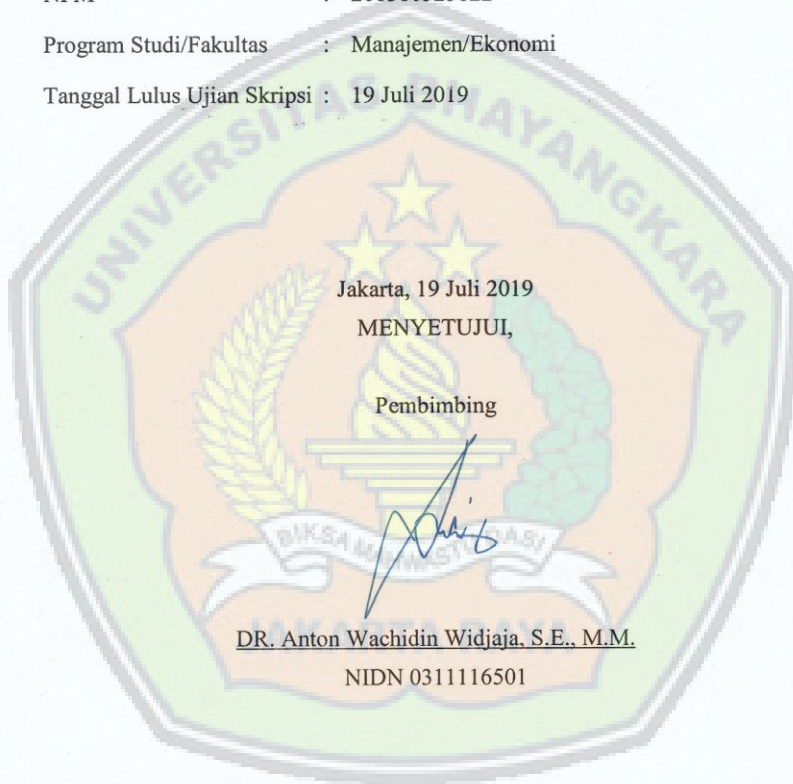
Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dibengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung

Nama Mahasiswa : Yogi Wijaya

NPM : 201510325122

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Konsumen di bengkel resmi PT. Astra
International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung

Nama Mahasiswa : Yogi Wijaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 201510325122

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 19 Juli 2019

Jakarta, 19 Juli 2019

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M.
NIDN 0311116501

Penguji I : Agus Dharmanto, S.E., M.M.
NIDN 0305087310

Penguji II : Budi Indrawati, S.E., M.M.
NIDN 0327066603

MENGETAHUI,

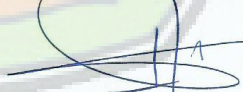
Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhli Nursal, S.E., M.M.
NIDN: 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi



Dr. Sugeng Suroso, S.E., M.M.
NIDN: 0316066201

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa 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 Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam menyelesaikan penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mengalami kendala. Namun, berkat bantuan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. H. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Sugeng Suroso, SE., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Anton Wachidin Widjaja, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengarahkan pembuatan Skripsi penulis.
5. Choirel Woestho S,E., M.E. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu mengarahkan pembuatan Skripsi.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Bhyangkara Jakarta Raya yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta info-info mengenai pembuatan Skripsi penulis.
7. Orang Tua yang selama pembuatan skripsi ini telah memberikan dukungan serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan tepat waktu.
8. Bapak Widiyatno selaku Kepala Bengkel PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung yang telah memberikan izin kepada penulis melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpinnya.

9. Rekan-rekan yang telah banyak memberi arahan atau koreksian pada isi Skripsi penulis jika ada kekurangan di dalamnya.

Penulis sangat menyadari sepenuhnya bahwa di dalam Skripsi ini terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan Skripsi yang telah penulis buat di masa yang akan datang dan memberikan kontribusi positif bagi pembaca

Jakarta, 01 Juli 2019



Yogi Wijaya

ABSTRAK

Wijaya Yogi. 201510325122. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dibengkel Resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) dibengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen pada bengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung. Dengan sampel penelitian yaitu sebanyak 100 orang, dengan menggunakan rumus widiyatno dan dengan teknik *accidental Sampling*. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 23. Hasil Uji t, menunjukkan variabel harga (X1) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 3,110 dan t-tabel sebesar 1,66071 . Variabel kualitas pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial dengan t-hitung sebesar 7,499 dan t-tabel sebesar 1.66071. hasil uji F, menunjukkan bahwa harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) berpengaruh simultan terhadap kepuasan konsumen (Y) dengan F-hitung sebesar 42,574 dan F-tabel sebesar 2,36. Hasil uji koefisien determinasi *R square*, diperoleh sebesar 0,467. Yang artinya pengaruh harga (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), sebesar 46,7 %, dan sisanya sebesar 53,3% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di bengkel resmi PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.

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 skripsi

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 digandakan 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, 19 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Yogi Wijaya

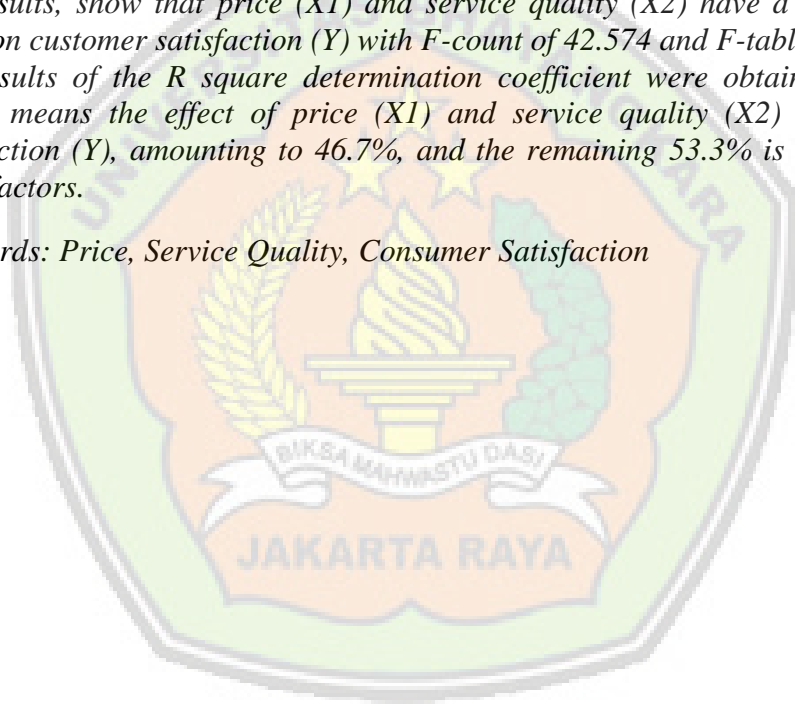
201510325122

ABSTARACT

Wijaya Yogi. 201510325122. *Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction Officially Workshop PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung.*

This study aims to determine how much influence the price (X1) and service quality (X2) on customer satisfaction (Y) at the official PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung. This research is a quantitative research with a method of distributing questionnaires. The population in this study is consumers at the official workshop of PT. Astra International Daihatsu Tbk. Cibereum Bandung. With a sample of 100 people, using the Widiyatno formula and the Sampling Accidental technique. This research was carried out using the SPSS version 23. The t-test results showed that the price variable (X1) had a partial effect with t-count of 3.110 and t-table of 1.66071. Service quality variable (X2) has a partial effect with t-count of 7.499 and t-table of 1.66071. F test results, show that price (X1) and service quality (X2) have a simultaneous effect on customer satisfaction (Y) with F-count of 42.574 and F-table of 2.36. The test results of the R square determination coefficient were obtained at 0.467. Which means the effect of price (X1) and service quality (X2) on consumer satisfaction (Y), amounting to 46.7%, and the remaining 53.3% is influenced by other factors.

Keywords: Price, Service Quality, Consumer Satisfaction



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kepuasan Konsumen.....	6
2.1.1 Indikator Kepuasan Konsumen	7
2.1.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	7
2.1.3 Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	8
2.2 Bauran Pemasaran.....	9
2.3 Harga.....	9

2.3.1	Indikator Harga	10
2.4	Kualitas Pelayanan	11
2.4.1	Indikator Kualitas Pelayanan	12
2.4.2	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	13
2.5	Penelitian Terdahulu	14
2.6	Kerangka Pemikiran	16
2.6.1	Harga Terhadap Kepuasan	16
2.6.2	Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	16
2.6.3	Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	17
2.7	Hipotesis Penelitian.....	17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian.....	18
3.2	Tahap Penelitian.....	19
3.3	Model Konseptual	19
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	20
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	22
3.5.1	Waktu Penelitian	22
3.5.2	Tempat Penelitian.....	22
3.6	Metode Pengambilan Populasi dan Sampel	22
3.6.1	Populasi.....	22
3.6.2	Sampel.....	22
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.8	Metode Analisis Data.....	24
3.8.1	Uji Validitas	24
3.8.2	Uji Reliabilitas	24
3.9	Uji Asumsi Klasik.....	25
3.9.1	Uji Normalitas.....	25
3.9.2	Uji Multikolinearitas	25
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas.....	26
3.10	Analisis Regresi Linier.....	26
3.10.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.10.2	Koefisien Determinasi (R^2).....	27

3.11	Penguji Hipotesis	27
3.11.1	Uji t (Parsial)	27
3.11.2	Uji F (Simultan)	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	29
4.1.1	Sejarah Umum Perusahaan	29
4.1.2	Visi	30
4.1.3	Misi	30
4.1.4	Struktur Organisasi	30
4.1.5	Bidang Usaha	31
4.2	Hasil Penelitian	31
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	31
4.2.2	Identitas Responden	32
4.3	Uji Kualitas Data	36
4.3.1	Uji Validitas	36
4.3.2	Uji Realibilitas	38
4.4	Uji Asumsi Klasik	39
4.4.1	Uji Normalitas	39
4.4.2	Uji Multikolinieritas	40
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	40
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.6	Uji Hipotesis	42
4.6.1	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	42
4.6.2	Uji T	43
4.6.3	Uji F	44
4.7	Pembahasan dan Hasil	45

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	49
5.2	Implikasi Manajerial	49
5.3	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	50

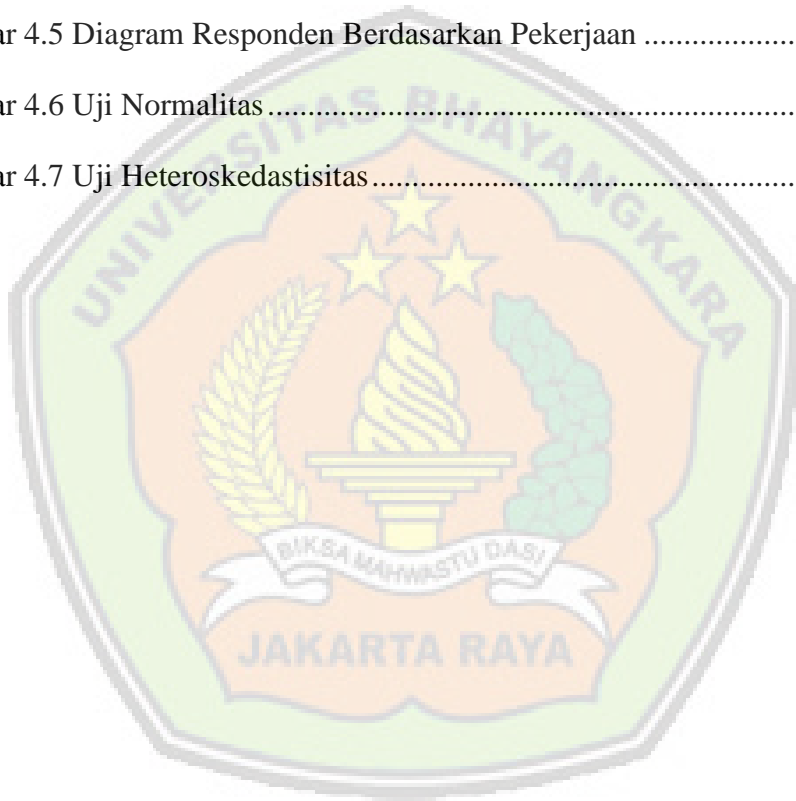
DAFTAR PUSATAKA	52
------------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Unit Entri Kendaraan PT. Astra International Daihatsu Tbk.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.2 Respon Jawaban Berdasarkan Skala Likert	24
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Penerimaan Kuesioner	31
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	34
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.6 Uji Validitas Harga	37
Tabel 4.7 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	37
Tabel 4.8 Uji Validitas Kepuasan Konsumen	38
Tabel 4.9 Uji Realibilitas	38
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas.....	41
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linier Berganda	42
Tabel 4.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	44
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	17
Gambar 3.1 Model Konseptual	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Astra Daihatsu Cibereum Bandung	30
Gambar 4.2 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Gambar 4.5 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
Gambar 4.6 Uji Normalitas	39
Gambar 4.7 Uji Heteroskedastisitas	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Referensi
Lampiran 2	Uji Plagiat
Lampiran 3	Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Tabulasi Data
Lampiran 5	Tabel t
Lampiran 6	Tabel F
Lampiran 7	Tabel r
Lampiran 8	Uji Validitas
Lampiran 9	Uji Reliabilitas
Lampiran 10	Uji Asumsi Klasik
Lampiran 11	Uji Hipotesis
Lampiran 12	Surat Riset Objek
Lampiran 13	Surat Balasan
Lampiran 14	Riwayat Hidup

