

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI
TERHADAP MINAT PELANGGAN PADA
BENGKEL JIHAN PRODUCT**

SKRIPSI

OLEH :

WAHYU TRI WIBOWO

202110325119



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP MINAT PELANGGAN
PADA BENGKEL JIHAN PRODUCT

Nama Mahasiswa : Wahyu Tri Wibowo

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325119

Program Studi/ Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025



Dosen Pembimbing I

Dr. Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN. 0319067606

Dosen Pembimbing II

Dody Kurniawan, S.E., M.M

NIDN. 0301908790

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
LOKASI TERHADAP MINAT PELANGGAN
PADA BENGKEL JIHAN PRODUCT

Nama Mahasiswa : Wahyu Tri Wibowo

Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325119

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Juli 2025

Jakarta, 25 Juli 2025

MENGESAHKAN,

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

NIDN. 0325057908

Sekretaris Tim Penguji : Dr. Milda Handayani, S.E., M.M

NIDN. 0330087504

Penguji : Dr. Widi Winarso, S.E., M.M

NIDN. 0319067606

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M

NIDN. 0327037601

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M

NIDN. 0318087101

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Tri Wibowo
Nomor Pokok Mahasiswa : 202110325119
Tempat, Tanggal Lahir : Bekasi, 25 Juli 2003
Alamat : Ujung Harapan, Gg. Assalam 1, Desa. Bahagia,
Babelan, Kab. Bekasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Minat Pelanggan Pada Bengkel Jihan Product” merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dengan 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 mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 25 Juli 2025
yang membuat pernyataan,



Wahyu Tri Wibowo
202110325119

ABSTRAK

Wahyu Tri Wibowo. 202110325119. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Minat Pelanggan Pada Bengkel Jihan Product.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Pelanggan di Bengkel Jihan Product. Persaingan bengkel yang semakin kompetitif, peningkatan mutu pelayanan serta pemilihan lokasi yang tepat menjadi sebuah faktor penting dalam mempertahankan serta menarik perhatian pelanggan. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kuantitatif dengan metode deskriptif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 117 responden. Analisis data dilakukan dengan metode Partial Least Square (PLS) menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Hasil analisis menunjukkan bahwa baik Kualitas Pelayanan maupun Lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Minat Pelanggan, temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang optimal dan lokasi bengkel yang strategis mampu meningkatkan ketertarikan pelanggan untuk menggunakan layanan di Bengkel Jihan Product.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Minat Pelanggan, Bengkel Jihan Product, PLS.

ABSTRACT

Wahyu Tri Wibowo. 202110325119. *The Influence of Service Quality and Location on Customer Interest at Jihan Product Workshop.*

This study aims to analyze the influence of service quality and location on customer interest at Jihan Product Workshop. In the face of an increasingly competitive workshop industry, improving service quality and selecting the right location have become crucial factors in retaining and attracting customers. The research adopts a quantitative approach with a descriptive method. Primary data was collected through questionnaires distributed to 117 respondents. Data analysis was carried out using the Partial Least Square (PLS) Method With The Help Of SmartPLS version 4.0. The results of the analysis show that both service quality and location have a positive and significant effect on customer interest. These findings indicate that optimal service and a strategic workshop location can increase customers' interest in using the service offered by Jihan Product Workshop.

Keywords : *Service Quality, Location, Customer Interest, Jihan Product Workshop, PLS.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Dengan rahmat serta ridha Allah SWT, saya panjatkan banyak puji syukur atas kehadiratnya, yang telah melimpahkan rahmat, petunjuk dan juga karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “PENGARUH PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT PELANGGAN PADA BENGKEL JIHAN PRODUCT”.

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan salah satu program Strata 1 untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Tak lupa penulis ucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Yayan Hendayana, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Dr. Dovina Navanti, S.T., M.M. selaku Kaprodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan juga arahan selama perkuliahan.

5. Widi Winarso, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan dan arahan dalam penelitian ini.
6. Dody Kurniawan, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan dukungan serta arahan dalam penelitian ini.
7. Seluruh Dosen serta staf Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
8. Teruntuk kedua orang tua yang selalu ada setiap waktu, yang memberikan kasih sayang, *support* bagi saya, dan doa-doa tulus yang memudahkan penulisan dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah memberikan pendidikan yang baik.
9. Terima kasih untuk kakak saya yang memberikan semangat dan dorongan dalam menyusun skripsi ini.
10. Terima kasih untuk seluruh teman-teman yang telah menemani, membantu, menghibur dan memberi semangat dalam penulisan ini.
11. Terima kasih untuk diri saya sendiri, terima kasih telah mampu berjuang dan bertahan sampai titik ini. Terimakasih sudah hebat dan tidak menyerah dalam keadaan sulit, saya bangga dengan diri ini.
12. Terima kasih untuk pemilik bengkel jihan product yang telah mengizinkan bengkelnya untuk saya jadikan *object* penelitian saya.

Penulis mengakui sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena itu masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitiannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat mengembangkan demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih. Semoga penulisan ini mampu bermanfaat khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 25 Juli 2025

Wahyu Tri Wibowo

202110325119



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.1 Faktor-faktor Pelayanan.....	19
2.1.2 Indikator Pelayanan	20
2.2 Lokasi.....	21
2.2.1 Faktor-faktor Lokasi	24
2.2.2 Indikator Lokasi	25
2.3 Minat Pelanggan	26
2.3.1 Faktor-faktor minat pelanggan.....	29
2.3.2 Indikator minat pelanggan	31
2.4 Tinjauan Empiris.....	31
2.5 Kerangka Konseptual.....	39
2.6 Hipotesis	40
2.6.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pelanggan	40

2.6.2	Pengaruh Lokasi Terhadap Minat Pelanggan.....	41
2.6.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Pelanggan	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Desain Penelitian	43
3.2	Populasi dan Sampel	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel.....	43
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	44
3.3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.3.2	Sumber Data.....	45
3.4	Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukurannya.....	45
3.4.1	Definisi Operasional Variabel	45
3.4.2	Variabel Independen.....	46
3.4.3	Variabel Dependen	47
3.4.4	Skala Pengukuran.....	47
3.5	Metode Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	48
3.5.1	Uji Statistik Deskriptif	49
3.5.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>outer Model</i>)	49
3.5.3	Evaluasi Model Struktural (<i>inner Model</i>)	50
3.6	Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Gambaran Umum.....	53
4.1.1	Profil Bengkel Jihan Product	53
4.1.2	Logo Bengkel.....	54
4.1.3	Visi dan Misi.....	54
4.2	Deskripsi Data.....	55
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner	55
4.2.2	Identitas Responden	56
4.3	Hasil Analisis Data.....	59
4.3.1	Skema Model <i>Partial Least Square</i>	59
4.3.2	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	59
4.4	Pengujian Hipotesis	69
4.4.1	Uji T	69
4.4.2	Uji F	69

BAB V PENUTUP.....	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan Masalah	77
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	



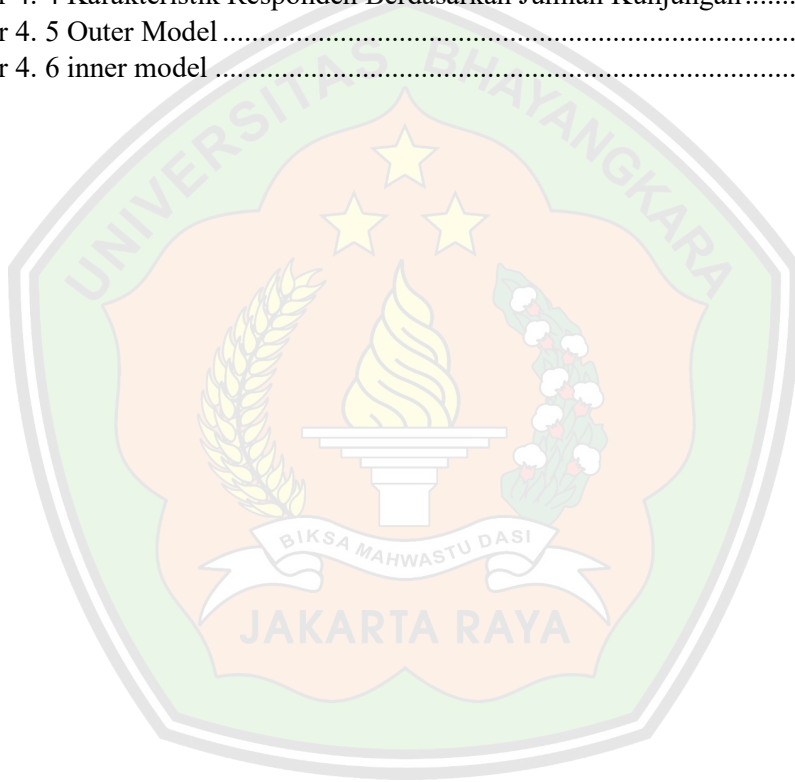
DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Jumlah Pelanggan Bengkel Jihan Product Tahun 2024.....	6
Tabel 1. 2 <i>pra-survey</i> Mengenai Minat Pelanggan.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3. 2 Penilaian Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 4. 1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4. 3 Karakteristik Berdasarkan Jumlah Kunjungan.....	58
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	61
Tabel 4. 5 Hasil Average Extracted (AVE).....	62
Tabel 4. 6 Hasil Cross Loading.....	63
Tabel 4. 7 Hasil Composite Reliability	64
Tabel 4. 8 Hasil Nilai R-Square	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji Q	66
Tabel 4. 10 Hasil Nilai F-Square.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Path Coefficient (Koefisien Jalur).....	68
Tabel 4. 12 Hasil Uji T	69



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 2 penjualan sepeda motor.....	3
Gambar 1. 3 Bengkel Jihan Product.....	5
Gambar 2. 1 kerangka Pemikiran Hubungan Pelayanan dan Lokasi terhadap Minat Pelanggan.....	39
Gambar 4. 1 Logo Bengkel Jihan Product	54
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	56
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	58
Gambar 4. 5 Outer Model	60
Gambar 4. 6 inner model	65



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 UJI PLAGIARISME

LAMPIRAN 2 UJI REFERENSI SKRIPSI

LAMPIRAN 3 LEMBAR KUESIONER

LAMPIRAN 4 TABULASI DATA

LAMPIRAN 5 HASIL SMART PLS 4.0

LAMPIRAN 6 BUKU BUMBINGAN

LAMPIRAN 7 RIWAYAT HIDUP

