

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
SERVICE TERHADAP KEPUASANPELANGGAN BENGKEL  
DI DEALER RESMI YAMAHA CV. SUMBER MULIA MOTOR  
KOTA BLITAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen (SM)



Disusun Oleh :

Nama : Novi Sulistia  
Nim : 15221021  
Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro,SE,MM,MOS

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA  
BLITAR  
2019**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Novi Sulistia

NIM : 15221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

JudulSkripsi :

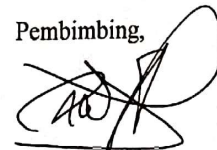
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL  
DI DEALER RESMI YAMAHA CV. SUMBER MULIA MOTOR  
KOTA BLITAR**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak 4 Oktober 2019 sampai dengan 15 Agustus 2019 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 15 Agustus 2019

Pembimbing,



Tanto Askriyandoko Putro, SE., MM.

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Dosen Pembimbing dari :

Nama : Novi Sulistia

NIM : 15221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

JudulSkripsi :

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA

### *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL

### DIDEALER RESMI YAMAHA CV. SUMBER MULIA MOTOR

### KOTA BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakkan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 15 Agustus 2019



## Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Wisnu Yulianto, S.Pd

Jabatan : Kepala Toko “Dealer Yamaha CV. SumberMulia Motor”

Dengan ini menyatakan bahwa NOVI SULISTIA selaku Mahasiswa STIEKEN Blitar telah benar-benar melakukan penelitian di CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar, terhitung sejak bulan April 2018 sampai dengan bulan Agustus 2018.

Demikian surat keterangan yang saya buat, agar bisa dipergunakan sebagaimana mestinya.

Blitar, 15 Agustus 2019

Kepala Toko “CV. SumberMulia Motor”,



Wisnu Yulianto, S.Pd.

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA *SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL DI DEALER RESMI  
YAMAHA CV. SUMBER MULIA MOTOR KOTA BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Novi Sulistia




Nim : 15221021

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan Lulus pada tanggal 26 Agustus 2019

**SUSUNAN DEWAN PENGUJI**

No	NAMA	KEDUDUKAN	TANDA TANGAN
1	Sandi Eka Suprajang.,SE,MM,MOS	PENGUJI I	
2	Tanto Askriyandoko Putro.,SE,MM,MOS	PENGUJI II	
3	Retno Murni Sari.,SE.MM	PENGUJI III	

Blitar, 25 September 2019

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Ketua Dewan Penguji



(Tanto Askriyandoko Putro.SE.MM.MOS)



(Iwan Setya Putra.SE.Ak.MM.CA)

## ABSTRAK

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA *SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL DI DEALER RESMI YAMAHA CV. SUMBER MULIA MOTOR KOTA BLITAR TAHUN 2019**

**NOVI SULISTIA - 15221021**

Kata Kunci :KualitasPelayanan, Harga*Service*, KepuasanPelanggan

Perkembangan zaman saat ini yang paling mendasar adalah alat transportasi khususnya sepeda motor. Semakin banyaknya pengguna sepeda motor semakin banyak juga kerusakan pada mesin motor tersebut. Bengkel Dealer Resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor Kota Blitar harus mengetahui faktor-faktor yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan dan harus melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga *service* terhadap kepuasan pelanggan. Pengambilan sampel penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara dan kuisioner. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas, Uji Linieritas, Uji Multikolinieritas) dan pengujian secara hipotesis (Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji f, Koefisien Determinan/ $R^2$ ).

Diketahui bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y), variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ), dan variabel harga ( $X_2$ ). Dimana pada pengujian hipotesis menggunakan Uji t yang menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel harga ( $X_2$ ) terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y). Kemudian pada pengujian secara Uji F bahwa kedua variabel independen berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai angka *R Square* adalah 0.625. Hal ini memiliki arti bahwa variabel  $X_1$  dan variabel  $X_2$  mampu menjelaskan variasi variabel  $X_3$  sebesar 62.5% dan sisanya 37.5% dijelaskan oleh variabel lainnya diluar penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa seharusnya perusahaan lebih meningkatkan pemberian layanan terhadap pelanggan dan memberikan penetapan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan sehingga mampu meningkatkan rasa kepuasan pelanggan.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat yang diberikan kepada penulis, baik berupa kesehatan fisik dan mental sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara (STIEKEN).

Penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan sehingga memungkinkan skripsi ini terwujud. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE.,Ak.,MM selaku rector kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
2. Ibu Siti Sunrowiyati SE.,MM selaku wakil rektor kampus Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
3. Bapak Tanto Askriyandoko Putro SE.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen serta selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dengan sabar dalam penyusunan Skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak Wisnu Yulianto.,S.Pd selaku kepala toko di Dealer Resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor yang telah memberikan kesempatan dan mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Orangtuaku dan Kakak tercinta yang telah banyak memberikan doa dan dukungan kepada penulis secara moril maupun materiil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

6. Penulis ucapkan terimakasih kepada semua sahabat selama kuliah di STIEKEN termasuk sahabat tersayang Ariani Pebri Lestari, Marsila Wahyuningtyas yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis.
7. Terimakasih juga untuk sahabat terbaik Binti Nurazizah, Sofia Dwi Anggraini, Nila Azhari dan Dira Rosiana Fatcia, Ilma Ardiana dan Bella Bestari yang selalu memberikan motivasi kepada penulis sehingga skripsi ini selesai tepat waktu.
8. Terimakasih untuk semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis,

Novi Sulistia



## **DAFTAR ISI**

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Skripsi .....</b>	<b>ii</b>
<b>Halaman Pernyataan Keaslian .....</b>	<b>iii</b>
<b>Surat Keterangan Penelitian .....</b>	<b>iv</b>
<b>Lembar Pengesahan Skripsi .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstraksi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Permasalahan .....	5
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II    LANDASAN TEORI</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Manajemen Pemasaran .....	14
C. Jasa .....	16
D. Karakteristik Jasa .....	17

E. Kualitas Pelayanan .....	18
F. Harga .....	19
G. Kepuasan Pelanggan .....	22
H. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Harga <i>Service</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
I. Hipotesis .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Waktu Dan Tempat Penelitian .....	32
B. Jenis Penelitian .....	32
C. Definisi Operasional Variabel .....	33
D. Populasi Dan Sampel .....	35
E. Metode Pengambilan Data .....	36
F. Teknik Analisa Data .....	37
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	42
1. Sejarah Perusahaan .....	42
2. Visi Dan Misi Perusahaan .....	42
3. Struktur Organisasi .....	43
4. Deskripsi Jabatan .....	44
5. Aspek Kegiatan Perusahaan .....	46
B. Analisis Data .....	47
1. Gambaran Umum Responden .....	47
2. Uji Statistik Deskriptif .....	51

3. Uji Validitas .....	52
4. Uji Realibilitas .....	57
5. Uji Asumsi Klasik .....	59
6. Uji Hipotesis .....	64
7. Regresi Linier Berganda .....	65
8. Koefisien Determinan ( $R^2$ ) .....	66
C. Pembahasan .....	68
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74
<b>Daftar Pustaka .....</b>	<b>76</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 2018 .....</b>	<b>44</b>
<b>Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....</b>	<b>46</b>
<b>Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabel 4.5 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....</b>	<b>49</b>
<b>Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>51</b>
<b>Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Harga .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>54</b>
<b>Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Pelayanan .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Harga .....</b>	<b>55</b>
<b>Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>56</b>
<b>Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas Keseluruhan .....</b>	<b>57</b>
<b>Tabel 4.13 Hasil Uji Linieritas Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>58</b>
<b>Tabel 4.14 Hasil Uji Linieritas Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....</b>	<b>59</b>
<b>Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....</b>	<b>60</b>
<b>Tabel 4.16 Hasil Uji t / parsial .....</b>	<b>61</b>
<b>Tabel 4.17 Hasil Uji f / simultan .....</b>	<b>62</b>
<b>Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....</b>	<b>63</b>
<b>Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinan / R<sup>2</sup> .....</b>	<b>64</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar 2.1 Kerangka Penelitian.....</b>	<b>25</b>
<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dealer Resmi Yamaha CV. Sumber Mulia Motor .....</b>	<b>41</b>