

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Bengkel Kethok Magic Imam S)**

**S K R I P S I**



**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Tunas Pembangunan  
S u r a k a r t a**

Oleh :

**HANIFAH NUR IMAMAH  
NIM : C 0113 073**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TUNAS PEMBANGUNAN  
S U R A K A R T A**

**2 0 1 8**

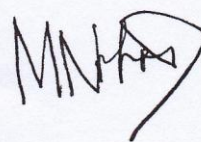
Surakarta,..... 2018  
Diterima dengan baik  
untuk dipertahankan

Pembimbing II



(Drs. Suharyoko, M.Si)

Pembimbing I



(Drs. Muh. Nurhadi S, M.M)



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Studi Pada Bengkel Kethok Magic Imam S)**

**O l e h :**

**HANIFAH NUR IMAMAH**

**NIM : C 0113 073**

Skripsi Telah Dipertahankan Dan Diterima Dengan Baik Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi,  
Universitas Tunas Pembangunan Surakarta

Surakarta : ..... 2018

**Penguji:**

1. Dra. Hj Mrihrahayu Rumaningsih, M.M (Ketua)
2. Abdulah Zailani, SE, SAg, M.Pd, M.Si (Sekretaris)
3. Drs. Muh. Nurhadi Sulistyono, M.M (Anggota)

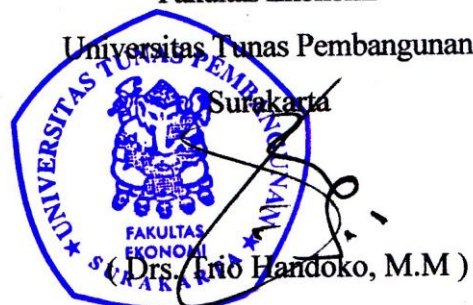
**Tanda Tangan:**

.....  
.....  
.....

**D e k a n**

**Fakultas Ekonomi**

**Universitas Tunas Pembangunan  
Surakarta**



## **MOTTO**

- *Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah mencoba karena mencoba itulah kita menemukan dan belajar membangun kesempatan untuk berhasil.*
- *Hai orang-orang beriman jadikanlah sabar dan shalat sebagai petolongan buatmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.*

**(Q.S. Al Baqarah: 153)**

### ***Kupersembahkan Skripsi ini Kepada :***

---

1. Allah Swt
2. Bapak dan Ibu tercinta
3. Suami tercinta
4. Saudara-saudara'ku
5. Teman-teman'ku semua.
6. Almamaterku

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, maka penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Bengkel Kethok Magic Imam S)”.

Yang menjadi salah satu tujuan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai tugas dan syarat untuk menyelesaikan tugas akhir pada Universitas Tunas Pembangunan Surakarta guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, karena terbatasnya waktu, kemampuan sehingga penulis dengan senang hati akan selalu menerima kritikan dan saran positif sehingga kekurangan-kekurangan yang ada akan berkurang dan nantinya akan lebih bermanfaat.

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam penulisan skripsi ini sampai selesai, baik berupa moril maupun materil. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Tresna Priyana Soemardi, SE, MS. selaku Rektor Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
2. Drs. Trio Handoko, M.M, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta.
3. Drs. Muh. Nurhadi Sulistyono, M.M selaku pembimbing utama yang dengan penuh kesabaran telah memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Drs. Suharyoko, M.Si, selaku pembimbing kedua yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam penyusunan Skripsi ini.

5. Bapak/Ibu Dosen beserta seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan Surakarta yang telah membantu dalam urusan surat menyurat dan perijinan serta bantuannya selama kuliah.
6. Pimpinan dan karyawan pada Bengkel Kethok Magic Imam S yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian ini.
7. Masyarakat Kabupaten Sukoharjo yang terpilih jadi responden dalam penelitian ini yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan data dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulisan secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangannya dan jauh dari kategori sempurna, karena kekurangan dan keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis Apabila ada kesalahan dalam, penulisan mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Besar harapan penulis mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis, konsultan, rekan-rekan dan pembaca pada umumnya serta bagi pengembangan ilmu ekonomi dan pemberdayaan.

Surakarta,.....2018

Penulis

## ABSTRAK

Hanifah Nur Imamah. NIM: C 0113 073. Judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA BENGKEL KETHOK MAGIC IMAM S)**. Skripsi. Surakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Tunas Pembangunan (UTP). Juli 2018.

Tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: (1) Untuk menguji dan mengukur pengaruh kualitas layanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Kethok Magic Imam S di Kartosuro. (2) Untuk mengetahui faktor yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Kethok Magic Imam S di Kartosuro.

Penelitian dilakukan di Bengkel Kethok Magic Imam S yang beralamat di Windan RT 03/ RW 06, Gumpang Kartosuro, Kabupaten Sukoharjo. Berhubung jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti. Maka jumlah sampel ini dihitung menggunakan metode slovin ditemukan sebanyak 100 responden. Adapun teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode accidental sampling.

Hasil penelitian ditemukan bahwa kualitas layanan, harga dan lokasi usaha, secara parsial dan simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Kethok Magic Imam S di Kartosuro. Hasil penelitian ditemukan pula bahwa harga mempunyai pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumbangan pengaruh dari variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi usaha terhadap keputusan membeli pelanggan sebesar 73,00%, sedangkan sisanya yaitu 27,00% berasal dari pengaruh faktor-faktor lain diluar penelitian ini

Kata kunci: kualitas layanan, harga, lokasi usaha, kepuasan pelanggan



## ***ABSTRACT***

Hanifah Nur Imamah. NIM: C 0113 073. Title: **INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION (STUDY IN KETHOK MAGIC IMAM S)**. Under Graduates Thesis. Surakarta: Faculty of Economics, Tunas Pembangunan University (UTP). July, 2018.

The research objectives to be achieved in this research were: (1) To examine and measure the influence of service quality, price and location to customer satisfaction Bengkel Kethok Magic Imam S in Kartosuro. (2) To know the most dominant factor of influence on customer satisfaction Bengkel Kethok Magic Imam S in Kartosuro.

The research was conducted at Batam Kethok Magic Imam S which is located at Windan RT 03 / RW 06, Gumpang Kartosuro, Sukoharjo District. Since the number of population can not be known for certain. Then the number of samples is calculated using slovin method found as many as 100 respondents. The technique of sampling using accidental sampling method.

The results of the study found that the quality of service, price and location of business, partially and simultaneously affect the customer satisfaction in Batik Kethok Magic Imam S in Kartosuro. The results of the study also found that the price has the most dominant influence on customer satisfaction.

The contribution of the variable of service quality, price, and business location to the decision to buy customer amounted to 73.00%, while the rest of 27.00% came from the influence of other factors outside this research

Keywords: service quality, price, business location, customer satisfaction

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....	5
A. Kajian Teori .....	5
1. Pemasaran Jasa .....	5
2. Keputusan Konsumen.....	9
3. Kualitas Pelayanan .....	11
4. Harga ... ..	22
5. Lokasi Usaha .....	30
6. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	32
B. Kerangka Pemikiran.....	33
C. Hipotesis.....	33

BAB III METODA PENELITIAN.....	34
A. Ruang Lingkup Penelitian .....	34
B. Populasi dan Sampel.....	34
C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	35
D. Jenis dan Sumber Data .....	37
E. Metode Pengumpulan Data .....	37
F. Uji Instrumen Penelitian.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	43
A. Deskripsi Objek Penelitian .....	43
B. Deskripsi Responden .....	45
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	48
D. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	52
E. Pengujian Prasyarat Analisis (Uji Asumsi Klasik) .....	53
F. Uji Hipotesis.....	56
G. Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	61
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran-Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
DAFTAR LAMPIRAN .....	66

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel IV. 1. Distribusi Frekwensi Kualitas Pelayanan Dalam 5 Kategori.	46
Tabel IV. 2. Distribusi Frekwensi Promosi Dalam 5 Kategori.....	47
Tabel IV. 3. Distribusi Frekwensi Lokasi Usaha Dalam 5 Kategori.....	48
Tabel IV. 4. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kepuasan Pelanggan	49
Tabel IV. 5. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan..	50
Tabel IV. 6. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Variabel Harga.....	50
Tabel IV. 7. Hasil Uji Validitas Pertanyaan Variabel Lokasi Usaha.....	51
Tabel IV. 8. Hasil Uji Reliabilitas .....	52
Tabel IV. 9. Hasil Analisis Regresi.....	53
Tabel IV. 10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	54
Tabel IV. 11. Hasil Uji Heteroskedastitas.....	54
Tabel IV. 12. Hasil Analisis Uji t (t Test).....	57
Tabel IV. 13. Hasil Analisis Uji F (F Test).....	58

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas .....	55
Gambar 3. Uji Normalitas P-Plot .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner .....	66
Lampiran 2. Data Persepsi Responden Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mobil Imam S di Kartosuro.....	70
Lampiran 3 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelangan	72
Lampiran 4 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan	73
Lampiran 5 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Harga .....	74
Lampiran 6 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Lokasi Usaha .....	75
Lampiran 7 . Uji Validitas Butir Pertanyaan Tentang Kepuasan Pelangan	76
Lampiran 8 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Kualitas Pelayanan	77
Lampiran 9 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Harga .....	78
Lampiran 10 . Uji Reliabilitas Butir Pertanyaan Tentang Lokasi Usaha....	79
Lampiran 11 . Data persiapan Uji Statistik .....	80
Lampiran 12 . Hasil Analisis Regresi .....	84
Lampiran 13 . Hasil Normalitas Data .....	84