

**Pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Auto
2000 Kertajaya Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen**



Diajukan Oleh :

TEDI ARMYANTO

NPM : 12420295

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2019

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tedi Armyanto
NPM : 12420295
Alamat : Asrama Koterm-A Balas Klumprik, Surabaya
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AUTO 2000 KERTAJAYA SURABAYA”** Adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat, dan apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan



(Tedi Armyanto)

NPM : 12420295

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN AUTO 2000 KERTAJAYA**

Diajukan Oleh :

TEDI ARMYANTO

NPM : 12420295

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Prof. Dr. Dra. RUSWIATI SURYASAPUTRA, SE., MS.

Tanggal, *16 August 2019*

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. SITI DJAMILAH, SE., MSi.

Tanggal, *16 Agustus 2019*

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN AUTO 2000 KERTAJAYA**

Dipersiapkan dan disusun Oleh :

TEDI ARMYANTO
NPM : 12420295

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Dra. Ruswiati S, SE., MS

Anggota Dewan Penguji Lain



MATHEOUS TAMONSANG, SE, M.Si



Kristiningsih, SE., MS

**Skripsi Ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Tanggal...16...AGUSTUS...2019**



Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

Adapun judul skripsi ini adalah **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN AUTO 2000 KERTAJAYA SURABAYA”**. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena mungkin terdapat kesalahan maupun kekurangan baik mengenai teknik penulisan maupun materi pembahasannya, yang semuanya tidak lepas dari keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu dengan kerendahan hati, penulis membuka untuk menerima saran dan kritik dari semua pihak yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis berusaha untuk menyajikan dan menampilkan sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari semua pihak, skripsi ini tidak akan selesai. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati, mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Prof. H. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL (K) selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Drs.Ec Gimanto Gunawan, MM. M.AK. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

3. Ibu Dr. Siti Djamilah, SE, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Ruswiati Suryasaputra, SE., MS. selaku Dosen Pembimbing, yang telah bersedia menyempatkan dan meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran membantu penulis dalam mengarahkan, membimbing, serta memberi saran yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Djojo Dihadjo, SE., MM., M.Ak. Selaku Dosen Wali, terima kasih selama ini membimbing saat perkuliahan.
6. Semua dosen Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (Ibu Dewi Nuraini, SE., MSM. dan Bapak Adrianto Trimarjono, SE., MM. Dan semua dosen yang penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu yang pernah memberikan ilmu kepada penulis). Terima kasih atas kesabaran yang telah diberikan.
7. Kepada Pihak Auto 2000 kertajaya yang telah memberikan waktunya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan lancar.
8. Kepada keluarga besar penulis khususnya orangtua yaitu Ibu Subaidah dan Bapak Suranto tercinta yang telah menjadi orangtua hebat dan mendukung dalam bentuk moril maupun materil dan mendoakan penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada keluarga besar Jam Papat Sore (JPS) yang telah mendukung dan memberikan semangat kepada sang penulis agar dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

10. Kepada sahabat saya Dionysius selferino, Zaenal ali, Desy kartika, Caca marisa, Fangky mahadewa, Dwi supriadi, Ricard clemens, Dimas bogel, Uki gondol, Imam bolang, Kemas cacak, Reno unyil efendi. Terimakasih atas pemikiran serta masukan yang diberikan kepada penulis dalam banyak hal dan membantu penulis dalam proses kematangan berpikir.
11. Teman-teman kelas manajemen I dan semua angkatan tahun 2012 semoga semua sukses bersama.
12. Dan semua pihak yang bersangkutan yang penulis tidak bisa menyebutkan satu persatu terimakasih atas dukungan dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan limpahan rahmat dan membalas budi baik mereka atas segala jasa dan kebaikannya serta bantuan yang diberikan kepada penulis. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, baik sebagai tambahan pengetahuan, maupun untuk penelitian selanjutnya.

Surabaya,

Tedi Armyanto

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN SUSUNAN DEWAN PENGUJI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Manajemen Pemasaran.....	6
2.1.1 Pengertian Manajemen Pemasaran	6
2.2 Bauran Pemasaran	7
2.3 Kualitas Layanan.....	9
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.3.2 Dimensi Kualitas layanan (Indikator).....	11
2.4 Harga.....	13
2.4.1 Pengertian Harga	13
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga	14
2.4.3 Faktor Pertimbangan dalam Penetapan Harga	16
2.4.4 Indikator Harga.....	18
2.5 Kepuasan Pelanggan.....	20

2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.5.2 Persepsi dan Sikap Konsumen.....	20
2.5.3 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu	22
2.7 Hipotesis dan Model Analisis.....	32
2.7.1 Hipotesis.....	32
2.7.2 Model Analisis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
3.2.1 Pupolasi Penelitian	36
3.2.2 Sampel Penelitian.....	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Sumber Data.....	40
3.5 Definisi Operasional Variabel	40
3.6 Teknik Analisis Data	42
3.6.1 Uji Validitas.....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	43
3.6.3.1 Uji Normalitas	44
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas	45
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas	45
3.6.3.4 Uji Autokorelasi	46
3.6.4 Regresi Linier Berganda	47
3.6.5 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....	47
3.6.6 Uji t.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Sejarah Singkat Auto 2000 Kertajaya.....	49
4.2 Karakteristik Responden Penelitian.....	51
4.2.1 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	51
4.2.2 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52

4.2.3 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	52
4.2.4 Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan.....	53
4.3 Analisis Data.....	54
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	54
4.3.1.1 Uji Validitas.....	55
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4.1 Uji Normalitas.....	58
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas.....	61
4.4.3 Uji Multikolinieritas.....	62
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	63
4.6 Analisa Koefisien Determinasi Berganda.....	65
4.7 Uji Hipotesis.....	66
4.7.1 Uji t (Parsial).....	66
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Persentase Kenaikan Pengunjung Auto 2000 Kertajaya.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan ...	53
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Uji Validitas Variabel Kualitas Produk (X_1).....	55
Tabel 4.6 Hasil Penujian Uji Validitas Variabel Harga (X_2).....	56
Tabel 4.7 Hasil Penujian Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	57
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.9 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	63
Tabel 4.11 Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.12 Hasil Perhitungan Uji Koefisiensi R dan R^2	65
Tabel 4.13 Tabel Uji t	66

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penentuan Hipotesis	32
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	34
Gambar 4.3 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	60
Gambar 4.4 Uji Heteroskedastisitas	62

ABSTRAK

Maraknya jumlah peminat pada kendaraan roda empat yang semakin meningkat, menuntut adanya jumlah bengkel yang harus meningkatkan kepuasan pelanggannya. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas layanan dan harga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Auto 2000 Kertajaya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan auto 2000 Kertajaya, sedangkan sampel penelitian adalah 100 pelanggan auto 2000 Kertajaya. Metode yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan Hasil analisis regresi linier berganda diperoleh hasil bahwa secara kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan tingkat signifikansi dibawah 0.05.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The rampant of enthusiasts on four-wheeled vehicles are increase, demanding a number of workshops that must increase customer satisfaction. One of the factors that influence customer satisfaction is service quality and price. The purpose of this study is to find out whether service quality and prices affect the Auto 2000 Kertajaya customer satisfaction. The population in this study were all auto 2000 customers, while the study sample was 100 auto 2000 customers. The method used is multiple linear regression analysis. Based on the results of multiple linear regression analysis the results show that service quality and price significantly influence customer satisfaction with a significance level below 0.05.

Keyword: Service Quality, Price and Customer Satisfactio