

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASYIFA PART  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen



Oleh :

**ADITYO PAKUSADEWO**

NPM :17420050

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

2021

## **SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADITYO PAKUSADEWO

NPM : 17420050

Alamat : Jl. Mirah Delima 2.3 No 12 Kbd Gresik

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASYIFA PART SURABAYA** adalah benar-benar karya sendiri dan bebas dari plagiat.

Dengan surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya,



ADITYO PAKUSADEWO

NPM : 17420050

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASYIFA PART**  
**SURABAYA**

Diajukan oleh :

**ADITYO PAKUSADEWO**

NPM : 17420050

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

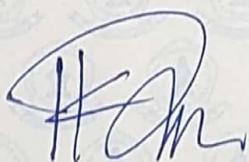
DOSEN PEMBIMBING



Maqbula Arochman, S.E., M.AK.

Tanggal 16 Agustus 2021

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Kristiningsih, SE., M.Si

Tanggal 18 Agustus 2021

**SKRIPSI**  
**PENGARUH HARGA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP**  
**KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL ASYIFA PART**  
**SURABAYA**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :**

**ADITYO PAKUSADEWO**

**NPM : 17420050**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



**Maqbula Arochman, SE., M.Ak**

Ketua Dewan Penguji



**Dr. Siti Djamilah, SE., M.Si**

Anggota Dewan Penguji



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal,

2021



**Dr. Kristiningsih, SE., M.Si**

Ketua Program Studi Manajemen

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Asyifa Part Surabaya”. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini banyak sekali hambatan yang penulis alami, namun berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak akhirnya terselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak 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 dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Ibu Dr. Kristiningsih, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Ibu Maqbula A, SE, M.Ak selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan baik dan sabar dalam membimbing penulis untuk Menyusun skripsi dengan baik.
5. Bapak Drs.Ec Redy Eko Hari Suprapto, MM selaku dosen wali.

6. Kedua Orang tua tercinta atas jasa-jasanya dalam segala hal yang dapat mendidik, memberi ilmu dan materi yang tak terbatas serta cinta dan kasih sayangnya bagi penulis.
7. Saudara Samsul Arifin selaku pemilik bengkel Asyifa Part Surabaya.
8. Sahabat – sahabat penulis Thomas Bayu, Fachrul Arief, Ina Nabila, Ramadan, Kevin Alexander, Budi Satrio yang telah membantu dan selalu memberi dukungan.
9. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demikian kata pengantar ini sebagai pembuka dari skripsi dan saran yang membangun selalu terbuka lebar untuk kesempurnaan dalam penelitian ini

Surabaya, 07 juli 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

### **HALAMAN JUDUL**

KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACTION</i> .....	xiii
BAB 1 .....	1
ENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	3
1.3    Tujuan Penelitian .....	3
1.4    Manfaat Penelitian .....	4
1.5    Sistematika Kepenulisan .....	4
BAB 2 .....	6
TELAAH PUSTAKA .....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1    Pemasaran .....	6
2.1.2    Definisi Jasa.....	8
2.1.3    Harga.....	10
2.1.4    Kualitas Pelayanan .....	13
2.1.5    Kepuasan Konsumen.....	16
2.2    Hubungan Antar Variabel .....	19
2.2.1    Pengaruh Harga (X1) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	19
2.2.2    Pengaruh Kualitas Pelayanan (X2) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y) .....	20
2.3    Penelitian Sebelumnya .....	21
2.4    Hipotesis dan Model Analisis.....	22
2.4.1    Hipotesis .....	22
2.4.2 Model Analisis.....	22
BAB 3 .....	23
METODE PENELITIAN.....	23
3.1    Pendekatan Penelitian.....	23

3.2	Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1	Populasi .....	23
3.2.2	Sampel .....	23
3.3	Identifikasi Variabel .....	25
3.4	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.5	Jenis dan Sumber Data.....	25
3.5.1	Jenis Data .....	25
3.5.2	Sumber Data .....	27
3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	28
3.6.1	Wawancara .....	28
3.6.2	Studi Kepustakaan .....	28
3.6.3	Kuesioner .....	29
3.7	Teknik Analis Data.....	30
3.7.1	Uji Validitas .....	30
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	30
3.7.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.7.4	Uji Hipotesis .....	32
BAB IV	.....	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		37
4.1	Gambaran Umum .....	37
4.1.1	Sejarah Singkat Bengkel Asyifa Part Surabaya .....	37
4.1.2	Visi dan Misi Bengkel Asyifa Part Surabaya .....	38
4.1.3	Logo Bengkel.....	38
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian .....	39
4.2.1	Analisis Karakter Responden .....	39
4.2.2	Karakteristik Responden .....	39
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian .....	42
4.3.1	Deskripsi Variabel Harga.....	43
4.3.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
4.3.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	46
4.4	Analisis Data.....	47
4.4.1	Uji Instrumen .....	47
4.5	Uji Model.....	49

4.5.1	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	49
4.6	Hasil Pengujian Hipotesis.....	51
4.6.1	Uji F .....	51
4.6.2	Uji T .....	53
4.7	Pembahasan.....	55
4.7.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Asyifa Part Surabaya	55
4.7.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Asyifa Part Surabaya .....	56
BAB V	.....	58
SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN	.....	58
5.1.	Simpulan .....	58
5.2.	Saran .....	58
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	59
DAFTAR PUSTAKA	.....	61
Lampiran		

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya.....	21
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Dekripsi Responden Menurut Usia.....	40
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	40
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Menurut Pendapatan Perbulan.....	41
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Dalam 6 Bulan Terakhir Menggunakan Jasa Bengkel Asyifa Part Surabaya.....	42
Tabel 4.6 Kategori Penilaian.....	43
Tabel 4.7 Jawaban tanggapan responden mengenai Harga (X1).....	44
Tabel 4.8 Jawaban tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan (X2)....	45
Table 4.9 Jawaban tanggapan responden mengenai Kepuasan Pelanggan (Y)... 46	
Tabel 4.10 Uji Vaiditas.....	48
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.13 Uji F.....	52
Tabel 4.14 Uji T.....	53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Analisis.....	22
Gambar 3.1 Gambar kurva uji F.....	34
Gambar 3.2 Gambar Kurva Uji T.....	36
Gambar 4.1 Logo Bengkel Asyifa Part.....	38
Gambar 4.2 Analisis Kurva Uji F.....	52
Gambar 4.3 Kurva Uji T Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
Gambar 4.4 Kurva Uji T Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	55

## ABSTRAK

Seiring berkembangnya zaman, alat transportasi menjadi semakin penting dimana berbagai macam alat transportasi tersebut dapat mempermudah kita untuk melakukan kegiatan sehari-hari, salah satunya adalah motor. Bisnis bengkel motor menjadi salah satu pilihan bisnis yang menjanjikan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Asyifa Part Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah harga dan kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini 100 responden. Teknik pemilihan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria berumur diatas 17 tahun dan menggunakan jasa bengkel Asyifa Part dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Data dikumpulkan dengan kuesioner *online* dengan media *google form*. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Asyifa Part Surabaya, sedangkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Asyifa Part Surabaya.

**Kata Kunci :** *harga, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan*

## **ABSTRACTION**

*Along with the development of the times, means of transportation are becoming increasingly important where various kinds of transportation can make it easier for us to carry out daily activities, one of which is motorbikes. Motorcycle repair business is one of the promising business options, this study aims to find out about the effect of price and service quality on customer satisfaction at Asyifa Part Surabaya workshop. The independent variables in this study are price and service quality, while the dependent variable in this study is customer satisfaction. This type of research is quantitative. The number of samples in this study was 100 respondents. The sample selection technique used was purposive sampling, with criteria over 17 years of age and using the services of Asyifa Part workshop within the last 6 months. Data were collected by online questionnaire with google form media. The test instruments used in this study were validity and reliability tests. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of this study indicate that the price variable has no significant effect on customer satisfaction at the Asyifa Part Surabaya workshop, while the service quality variable has a significant effect on customer satisfaction at the Asyifa Part Surabaya workshop.*

*Keywords : price, service quality, customer satisfaction*