PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO 2000 HR. MUHAMMAD

Oleh :

DIO YOHANDA YOGA PRATAMA

NPM : 16.1.02.10454

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO 2000 HR. MUHAMMAD

Oleh :

DIO YOHANDA YOGA PRATAMA

NPM : 16.1.02.10454

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO 2000 HR. MUHAMMAD

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh :

DIO YOHANDA YOGA PRATAMA

NPM : 16.1.02.10454

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2020

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO 2000 HR. MUHAMMAD

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DIO YOHANDA YOGA PRATAMA
NPM : 16.1.02.10454

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 28 April 2020

Susunan Tim Penguji :
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Djawoto, S.E., M.M.
2. Dra. Aniek Wahyuati, M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :

Dosen Pembimbing	Ketua Program Studi S1 Manajemen
Dr. Djawoto, S.E., M.M.	Dr. Suwitho, M.Si

Ketua STIESIA

Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : DIO YOHANDA YOGA PRATAMA

N.P.M. : 16.1.02.10454

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTO 2000 HR. MUHAMMAD SURABAYA

dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 28 April 2020, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 28 April 2020

Yang membuat pernyataan,

Dio Yohanda Yoga Pratama

v

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama	: Dio Yohanda Yoga Pratama
NPM	: 16.1.02.10454
Program Studi	: Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir	: Blitar, 30 Maret 1997
Agama	: Islam
Jumlah Saudara/Anak ke	: 2/Anak Pertama
Alamat Rumah	: Jl. Banyu Urip Wetan Tengah VI/14A Surabaya
Status	: Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama	: Suprijo
Alamat Rumah/Telepon	: Jl. Banyu Urip Wetan Tengah VI/14A Surabaya
Alamat Kantor/Telepon	: Jl. Basuki Rahmad No. 08-12 Surabaya
Pekerjaan/Jabatan	: Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD — SDN Kedung Doro IV Surabaya tahun 2009
2. Tamat SLTP — SMP Negeri 10 Surabaya tahun 2012
3. Tamat SLTA — SMK Negeri 2 Surabaya tahun 2015
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl.Menur Pumpungan No 30 Surabaya	I – VII	2016-2020	

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2015-Sampai Sekarang	PT. Astra International, Tbk (Auto 2000) Hr. Muhammad Surabaya	*Pro Technician* / 2C	Mekanik

Dibuat dengan sebenarnya

Dio Yohanda Yoga Pratama

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat yang telah diberikan kepada setiap hambaNya yang senantiasa bersyukur. Sholawat serta salam kita panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW, Alhamdulillah atas berkat rahmat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai persyaratan untuk meraih gelar sarjana jurusan Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua STIESIA Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. selaku Ketua Prodi Program S1 Manajemen STIESIA Surabaya.
3. Bapak Dr. Djawoto, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang selalu membantu selama proses studi di STIESIA Surabaya yang banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta memberikan motivasi dan semangat sehingga penulisan skripsi dapat terselesaikan.
4. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staff pengajar dan karyawan yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan selama penulis menjalani masa studi di STIESIA Surabaya.

5. Kepada Bapak Dwi Purwanto selaku *Technicial Leader* Auto 2000 Hr. Muhammad Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan izin bagi penulis untuk dapat melakukan penelitian.
6. Kepada pelanggan Auto 2000 Hr. Muhammad Surabaya yang telah membantu memberikan jawaban atas pernyataan yang diberikan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang tua saya, Ibu dan Saudara-Saudara saya yang telah mendoakan, merawat, mendidik, membesarkan saya, dan memberikan semangat yang tiada hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Adik saya tercinta Della Sukma Prihandani yang telah memberikan semangat dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Teman hidup saya Sofie Dewi Rahmaniar, S.Psi yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Bayu Bagus Prayitno, S.E. selaku alumni STIESIA Surabaya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Michael Pulus Wulur selaku teman satu bimbingan saya, yang selalu memberikan banyak nasihat-nasihat agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat-sahabat saya Azhiim, Vakih, Randy, Diofanndy dan seluruh teman – teman SMX 2 angkatan 2016 yang banyak membantu dan memberikan dukungan.
13. Serta pihak-pihak lain yang turut membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi masih jauh dari kesempurnaan penulisan skripsi dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis, untuk langkah lebih maju penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun.Pada akhirnya penulis berharap penulisan skripsi ini dapat menambah pengetahuan penulis serta bermanfaat bagi pihak yang terkait.

Surabaya, 18 Maret 2020

Dio Yohanda Yoga Pratama

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI..... iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI..... iv
HALAMAN PERNYATAAN..... v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI..... x
DAFTAR TABEL..... xii
DAFTAR GAMBAR xiii
DAFTAR LAMPIRAN..... xiv
ABSTRAK..... xv
ABSTRACT..... xvi

BAB 1 PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Rumusan Masalah 7
1.3 Tujuan Penelitian. 8
1.4 Manfaat Penelitian 8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian. 9

BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 10
2.1 Tinjauan Teoritis 10
2.1.1 Jasa 10
2.1.2 Kualitas Pelayanan 12
2.1.3 Lokasi 18
2.1.4 Harga 22
2.1.5 Kepuasan Pelanggan 29
2.2 Penelitian Terdahulu 32
2.3 Kerangka Pemikiran..... 33
2.4 Pengembangan Hipotesis 34
2.4.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan 34
2.4.2 Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 35
2.4.3 Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan..... 35

BAB 3 METODE PENELITIAN..... 37
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian..... 37
3.2 Teknik Pengambilan Sampel..... 37
3.3 Teknik Pengumpulan Data..... 39
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel 40
3.4.1 Variabel 40
3.4.2 Definisi Operasional Variabel..... 40

3.5 Uji Instrumen 42
3.5.1 Uji Validitas 42
3.5.2 Uji Reliabilitas 43
3.6 Teknik Analisis Data 43
3.6.1 Analisis Regresi Linier Berganda 43
3.6.2 Uji Asumsi Klasik 44
3.6.3 *Goodnes of Fit* (Uji Kelayakan Model) 47
3.6.4 Uji Hipotesis 48

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49
4.1 Hasil Penelitian 49
4.1.1 Sejarah Perusahaan Auto 2000 49
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden 51
4.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian 53
4.2 Hasil Analisis Data 57
4.2.1 Uji Instrumen 57
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda 59
4.2.3 Uji Asumsi Klasik 61
4.2.4 *Goodnes of fit* (Uji Kelayakan Model) 64
4.2.5 Uji Hipotesis 65
4.3 Pembahasan 67
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan . 67
4.3.2 Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan 68
4.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelangggan 69

BAB 5 : SIMPULAN DAN SARAN 71
5.1 Simpulan 71
5.2 Keterbatasan Penelitian 71
5.3 Saran 72

JADWAL PENELITIAN 74

DAFTAR PUSTAKA 75

LAMPIRAN 78

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1	Daftar Penelitian Terdahulu ..... …....	32
2	Skala Likert ….	43
3	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Usia	51
4	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
5	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
6	Interval Kelas……	53
7	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	54
8	Tanggapan Responden Terhadap Lokasi	55
9	Tanggapan Responden Terhadap Harga	56
10	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	57
11	Hasil Uji Validitas	58
12	Hasil Uji Reliabilitas.....	59
13	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	60
14	Hasil Uji Multikolinearitas	62
15	Hasil Uji Uji F….	64
16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	65
17	Hasil Uji Hipotesis (Uji t)	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1 NPS (*Net Promote Score*) 4

2 Unit Entry Auto 2000 Hr. Muhammad Surabaya 2019 5

3 Hasil Uji Normal *P-P Plot Of Regression Standart*..... 61

4 Hasil Uji Heteroskedastisitas 63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
1	Kuisioner	78
2	Tabulasi Data Hasil kuisioner	83
3	Hasil Output SPSS	88
4	Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi	104
5	Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	105
6	Surat Ijin Riset Dari STIESIA	106
7	Surat Keterangan Selesai Riset	107
8	Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi	108
9	Sertifikat Seminar Ekuitas	109
10	Surat Keterangan Bebas Plagiasi	110