

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL TRIA HONDA MOTOR
SERVICE SURABAYA)**



Oleh :

THOMAS JOSE KURNIAWAN WIBOWO

NPM : 16.1.02.10578

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN
HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(STUDI KASUS PADA BENGKEL TRIA HONDA MOTOR
SERVICE SURABAYA)**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



Oleh :

THOMAS JOSE KURNIAWAN WIBOWO

NPM : 16.1.02.10578

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA BENGKEL TRIA HONDA MOTOR SERVICE
SURABAYA)**

Dipersiapkan dan disusun

Oleh:

**THOMAS JOSE KURNIAWAN WIBOWO
NPM : 16.1.02.10578**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 12 Juni 2020**

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Khuzaini, M.M.

Anggota : 1. Dra. Tri Yuniati, M.M.

2. Dr. Suwitho, M.Si.

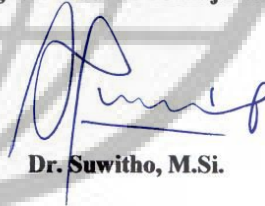
**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Khuzaini, M.M.



Dr. Suwitho, M.Si.



Ketua STIESIA



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

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : THOMAS JOSE KURNIAWAN WIBOWO

Npm : 16.1.02.10578

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(STUDI KASUS PADA BENGKEL TRIA HONDA MOTOR SERVICE SURABAYA)

Dan diajukan untuk diuji pada tanggal 12 Juni 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, pendapat atau pemikiran 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 sengaja, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian 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, 12 Juni 2020



Thomas Jose Kurniawan Wibowo

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Thomas Jose Kurniawan Wibowo
Program Studi : Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 28 Desember 1998
Agama : Katolik
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (Dua) / 1 (Satu)
Alamat Rumah : Nginden Intan Timur XI no 09
Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Herry Santoso Wibowo
Alamat Rumah/Telepon : Nginden Intan Timur XI no 09
Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : Perak timur no 536
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Nginden JK 1 247 Surabaya tahun 2010
2. Tamat SLTP di SMPN 39 Surabaya tahun 2013
3. Tamat SLTA di SMAN 20 Surabaya tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)	Surabaya	I-VIII	2016-2020	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

Dibuat dengan sebenarnya

Thomas Jose Kurniawan Wibowo

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas hidayat dan rahmat-Nya, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, CITRA MEREK DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA BENGKEL TRIA HONDA MOTOR SERVICE SURABAYA)”**

Penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Bapak Dr. Suwitho, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. Khuzaini, M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya dalam membimbing dan memberi petunjuk yang bermanfaat untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Ibu Widhi Ariestianti Rochdianingrum, S.E., M.Si. Selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Bapak dan Ibu dosen, serta para staf STIESIA Surabaya yang telah memberikan banyak bekal ilmu dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Terimakasih kepada kedua orang tua saya yaitu Herry Santoso Wibowo dan Soejanti Soedjarwo yang selama ini selalu memberikan semangat dan mendukung saya dalam menempuh pendidikan baik secara moril maupun materil.
7. Terimakasih kepada Alvira Ristanti yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
8. Terimakasih kepada pemilik Tria Honda Motor Service Surabaya yaitu Bapak Hendra Diana yang telah memberikan ijin untuk melakukan riset penelitian sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Terimakasih kepada Risky, Pak Yani, Angga dan Pak Nanang yang telah memberikan dukungan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
10. Seluruh kawan-kawan SM-5 tercinta seangkatan tahun 2016 yang bersama-sama berjuang dalam penyelesaian perkuliahan selama ini serta yang telah memberikan dukungan serta doa pada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
11. Seluruh kawan-kawan warkop stadion yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Terimakasih kepada pemilik Mitra Jaya Variasi yaitu Koko Frans telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

13. Terimakasih kepada agus variasi yang telah memberikan semangat dan motivasi serta dukungan kepada saya dalam penyelesaian penelitian ini.

14. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan bantuan dan dukungan selama proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kerendahan hati pembaca untuk memberikan kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, 13 Maret 2020

Thomas Jose Kurniawan Wibowo



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	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.1.1 Teori Pemasaran	9
1. Pengertian Pemasaran	9
2. Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran	10
2.1.2 Definisi Jasa	12
a. Tidak Berwujud (<i>Intangibility</i>)	13
b. Bervariasi (<i>Variability</i>)	13
c. Tidak dapat dipisahkan (<i>Inseparability</i>)	13
d. Tidak dapat disimpan (<i>Pershability</i>)	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Citra Merek	16
1. Peran Merek	16
2. Lingkup Penetapan Merek	18
3. Ekuitas Merek	19
2.1.5 Harga.....	19
1. Pengertian Harga	19
2. Tujuan Penetapan Harga	19
3. Kebijakan Harga	20
4. Strategi Penetapan Harga	21

2.1.6	Kepuasan Pelanggan	22
1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan	22
2.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	23
3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.1.7	Penelitian Terdahulu	26
2.2	Rerangka Pemikiran	31
2.3	Pengembangan Hipotesis	32
2.3.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ...	32
2.3.2.	Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan	33
2.3.3.	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Obyek) Penelitian	36
3.1.1	Jenis Penelitian	36
3.1.2	Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	36
3.2	Teknik Pengambilan Sampel	37
3.3	Teknik Pengumpulan Data	38
3.3.1	Jenis Data	38
3.3.2	Sumber Data	39
3.3.3	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	39
3.5	Teknik Analisis Data	45
3.5.1	Metode Analisis Deskriptif	45
3.5.2	Uji Instrumen Data	45
a.	Uji Validitas	45
b.	Uji Reliabilitas	46
3.5.3	Analisis Deskriptif	46
3.5.4	Analisis Regresi Berganda	46
3.5.5	Uji Asumsi Klasik	47
1.	Uji Normalitas	48
2.	Uji Multikolinieritas	48
3.	Uji Heteroskedastisitas	49
3.5.6	Uji Kelayakan Model	50
1.	Uji F	50
2.	Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	50
3.5.7	Uji Hipotesis	51
1.	Uji T	51
BAB IV METODE PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		52
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	52
4.1.1	Sejarah berdirinya	52
4.1.2	Perkembangan Perusahaan	52
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	54
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden	54
1.	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian	55
1. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	56
2. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek	57
3. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga.....	58
4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan .	58
4.3 Uji Instrumen Penelitian	59
4.3.1 Uji Validitas	59
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	60
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.5.1 Uji Normalitas	63
1. Uji Multikolinieritas	64
2. Uji Heteroskedastisitas	65
4.6 Uji Kelayakan Model.....	67
4.6.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	67
1. Uji Statistik F	67
4.7 Pengujian Hipotesis	68
4.8 Pembahasan	69
4.8.1 Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan	69
4.8.2 Pengaruh Citra merek Terhadap Kepuasan pelanggan.....	70
4.8.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan pelanggan	71
BAB V PENUTUP	73
5.1 Simpulan.....	73
5.2 Keterbatasan	73
5.3 Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1. Fenomena	3
2. Hasil Penelitian Terdahulu	29
3. Pengukuran Variabel.....	39
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek.....	57
8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Harga	58
9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	59
10. Hasil Uji Validitas	60
11. Hasil Uji Reliabilitas.....	61
12. Uji Regresi Berganda.....	62
13. Hasil Uji Normalitas	64
14. Hasil Uji Multikolinieritas	65
15. Hasil Uji Koefisien Determinasi dan Koefisien Korelasi Berganda	67
16. Hasil Uji F	68
17. Hasil Uji T.....	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Rerangka Konseptual	32
2. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	63
3. Hasil Pengujian Heteroskedastisitas Menggunakan <i>Scatterplot</i>	66



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Hasil Kuisisioner
3. Hasil *Output* SPSS
4. Surat Pengantar ke Dosen Pembimbing
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi
6. Surat Pengantar Ijin Riset dari STIESIA
7. Surat Keterangan Selesai Riset
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian
9. Hasil Plagiasi
10. Berita Acara



