

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL HONDA AHASS 07723 TAJUR RAYA BOGOR

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE AND PRICE ON CONSUMER SATISFACTION AT HONDA WORKSHOP AHASS 07723 TAJUR RAYA BOGOR

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel Honda AHASS 07723 Tajur. Kuesioner didistribusikan kepada 100 responden yang diambil dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria; konsumen yang telah melakukan perbaikan atau servis pada Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur minimal dua kali perbaikan dan konsumen yang dilihat cukup dewasa untuk mengisi kuesioner, minimal berusia dua puluh tahun, dengan alasan telah mampu dalam menentukan kepuasan yang diterima dengan secara rasional. Kuesioner teruji dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan juga uji asumsi klasik. Hasil dari pengujian tersebut valid, reliabel, dan dapat dipakai untuk data regresi. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga baik secara simultan maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur. Hasil pengujian koefisien determinasi (R Square) 47,8% sedangkan sisanya sebesar 52,2%. Hubungan antara kualitas pelayanan dan harga sangat kuat dengan hasil koefisien korelasi sebesar 0,691.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

This study aims to analyze and identify the effect of service quality and price either simultaneously or partially on customer satisfaction at the Honda AHASS 07723 Tajur repair shop. Questionnaires were distributed to 100 respondents who were taken using a purposive sampling technique with the criteria; consumers who have made repairs or services at the Honda AHASS 07723 Tajur Workshop and consumers who are seen as mature enough to fill out the questionnaire, at least twenty years old, on the grounds that they have been able to determine the satisfaction received rationally. The questionnaire was tested with validity test, reliability test, and also classical assumption test. The results of these tests are valid, reliable, and can be used for regression data. The analytical method used in this research is descriptive and verification method with a quantitative approach. The results showed that the variables of service quality and price either simultaneously or partially had a positive and significant effect on customer satisfaction at the Honda AHASS 07723 Tajur Workshop. The result of testing the coefficient of determination (R Square) is 47.8% while the rest is 52.2%. The relationship between service quality and price is very strong with a correlation coefficient of 0.691.

Keywords: Service Quality, Price, Consumer Satisfacti

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT sang pencipta dan penguasa alam beserta isinya, yang maha pengasih lagi maha penyayang serta yang telah memberikan curahan, karunia dan hidayah-Nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Raya Bogor”**. Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen (S1). terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehubungan dengan itu disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Pembina dan Pengurus Yayasan Pusat Studi dan Pengembangan Islam Amaliyah Indonesia (YPSPIAI).
2. Rektor dan Para Wakil Rektor Universitas Djuanda Bogor
3. Ibu Dr. Sri Harini, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Ibu Endang Silaningsih, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Bapak Mas Nur Mukmin, SE., M.Ak selaku Wakil Dekan Non Akademik Fakultas Ekonomi atas segala kebijakan yang telah ditetapkan.
4. Ibu Tini Kartini, SE., MH., MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ibu Yulianingsih, SE., MM selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi.
5. Bapak Rachmat Gunawan, SE., M.Si sebagai pembimbing I yang telah memberikan arahan, nasihat, motivasi, perhatian, serta saran selama masa bimbingan.
6. Ibu Yulianingsih, SE., MM sebagai pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman serta pelayanan administrasi demi tersusunnya proposal skripsi ini.
8. Bapak Ngadirin selaku pimpin Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Raya Bogor yang telah memberikan izin penelitian, data objek penelitian sekaligus

sebagai pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan, saran dan masukan dalam pelaksanaan kegiatan penelitian.

9. Seluruh Karyawan Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Raya Bogor yang telah berkenan menerima penulis melakukan observasi, wawancara, serta memberikan wawasan dan arahan dalam penelitian.
10. Ibunda Juniah dan Ayahanda Ramli tercinta yang telah memberikan do'a, nasihat, material, dan dukungan penuh kepada penulis. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan kesehatan dan keselamatan kepada mereka.
11. Kakak Juneadi, Juliadi, Dede yang telah memberikan do'a, motivasi, dukungan, dan bantuan dalam penyelesaian skripsi.
12. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda angkatan 2018 terkhusus pada Adelia Pratiwi, Fadilla Trisna, Fera Nurlisna, Kania Awalina, Resti Rahmawati, Salma Nevinda M, Della Asolihat, Nabila Aulia, Nor Komalasari serta rekan lainnya yang telah memberikan motivasi, saran, dukungan serta dorongan kepada penulis sehingga terselesaikannya laporan ini.
13. Kakak Tingkat Manajemen 2017 terkhusus pada Lisna Destiani, Wilda , Pitria dan Seri Haryati yang telah membagi ilmu, pengalaman dan memberikan nasihat, serta semangat kepada penulis.

Semoga segala budi dari semua pihak tersebut diterima oleh Allah SWT. dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda, Aamiin. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang memerlukannya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran dan masukan dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.

Bogor, 22 Mei 2022

Prihatini

C.1810216

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Tinjauan Teori	13
2.2.1 Pengertian Manajemen	13
2.2.2 Fungsi-Fungsi Manajemen	14
2.2.3 Pemasaran	16
2.2.4 Manajemen Pemasaran	17
2.2.5 Bauran Pemasaran Jasa	18
2.3 Jasa	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	20
2.4.2 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	21
2.4.3 Manfaat Kualitas Pelayanan	22
2.4.4 Indikator Kualitas Pelayanan	22
2.5 Harga	23
2.5.1 Pengertian Harga	23
2.5.2 Metode Penetapan Harga Terhadap Jasa	24
2.5.3 Tujuan Penetapan Harga	25
2.5.4 Indikator Harga	26
2.6 Kepuasan Konsumen	27
2.6.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	27
2.6.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	27
2.6.3 Manfaat Kepuasan Konsumen	28
2.6.4 Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.7 Pengembangan Hipotesis	29
2.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	29
2.7.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen	30
2.7.3 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	31
2.8 Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian	35
3.2 Desain Penelitian	35
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	35
3.3.1 Variabel Penelitian	35
3.3.2 Definisi Operasional Variabel	36
3.4 Unit Analisis, Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel..	37
3.4.1 Unit Analisis	37
3.4.2 Populasi Penelitian.....	37
3.4.3 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	38
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Jenis dan Sumber Data.....	39
3.5.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	39
3.6 Metode Pengujian Instrumen	40
3.6.1 Uji Validitas	41
3.6.2 Uji Reliabilitas	43
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.7 Metode Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.7.3 Analisis Koefisien Korelasi	53
3.7.4 Analisis Koefisien Determinasi	54
3.7.5 Pengujian Hipotesis	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 59
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	59
4.1.1 Sejarah Bengkel Honda AHASS 07723	59
4.1.2 Visi dan Misi Bengkel Honda AHASS 07723.....	59
4.1.3 Struktur Organisasi Bengkel Honda AHASS 07723	60
4.2 Karakteristik Konsumen	63
4.2.1 Jenis Kelamin.....	63
4.2.2 Usia	63
4.2.3 Jenis Pekerjaan.....	64
4.2.4 Penghasilan Perbulan	65
4.2.5 Rekapitulasi Karakteristik Konsumen	65
4.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel-Variabel Penelitian	66
4.3.1 Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	66
4.3.2 Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Harga.....	76
4.3.3 Tanggapan Konsumen Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	82
4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	88
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	88
4.4.2 Analisis Korelasi Berganda	89
4.4.3 Analisis Koefisien Determinasi (R Square).....	90

4.4.4 Penguji Model Regresi Secara Simultan (Uji F)	90
4.4.5 Penguji Model Regresi Secara Parsial (Uji t)	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

No	Tesk	Halaman
Tabel 1.1	Perusahaan Otomotif Motor di Kota Bogor Pada Tahun 2021	1
Tabel 1.2	Jumlah Konsumen Yang Melakukan Service di Bengkel Honda AHASS 07723 Periode Tahun 2021	4
Tabel 1.3	Penilaian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel Honda AHASS 07723	5
Tabel 1.4	Hasil Prasurvey Pendahuluan Kualitas Pelayanan.....	6
Tabel 1.5	Perbandingan Harga Bengkel Honda AHASS 07723 Dengan Bengkel Lainnya.....	7
Tabel 2.1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Penulis dengan Penelitian Terhadahulu	12
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 3.2	Kriteria Uji Validitas.....	41
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	42
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel Harga	42
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	43
Tabel 3.6	Kriteria Uji Reliabilitas	44
Tabel 3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas	45
Tabel 3.8	Hasil Uji Normalitas	46
Tabel 3.9	Hasil Uji Multikolinearitas	48
Tabel 3.10	Skala <i>Likert</i>	50
Tabel 3.11	Rentang Skala Kelas Interval dan Nilai Interpretasi	50
Tabel 3.12	Interprestasi Koefisien Korelasi.....	54
Tabel 4.1	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Tabel 4.2	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Usia	64
Tabel 4.3	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	64
Tabel 4.4	Karakteristik Konsumen Berdasarkan Penghasilan Perbulan	65
Tabel 4.5	Rekapitulasi Karakteristik Konsumen	65
Tabel 4.6	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Berwujud	66
Tabel 4.7	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Keandalan	67
Tabel 4.8	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Ketanggapan.....	69
Tabel 4.9	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Jaminan.....	70
Tabel 4.10	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Empati	71
Tabel 4.11	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	73
Tabel 4.12	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Keterjangkauan Harga	76
Tabel 4.13	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa	77
Tabel 4.14	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harga Dengan Manfaat	78
Tabel 4.15	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Daya Saing Harga.....	79
Tabel 4.16	Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Harga.....	80
Tabel 4.17	Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesesuaian Harapan	83

Tabel 4.18 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Minat Berkunjung Kembali	84
Tabel 4.19 Tanggapan Konsumen Mengenai Indikator Kesiediaan Merekomendasikan	85
Tabel 4.20 Rekapitulasi Penilaian Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen ...	86
Tabel 4.21 Regresi Linier Berganda	88
Tabel 4.22 Hasil Perhitungan Korelasi Berganda dan Koefisien Determinasi	89
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Koefisien Regresi Secara Simultan	91
Tabel 4.24 Hasil Uji T	92
Tabel 4.25 Rekapitulasi Pengujian Secara Parsial	94

DAFTAR GAMBAR

No	Teks	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 3.1	Histogram.....	46
Gambar 3.2	Normal Probability Plot.....	47
Gambar 3.3	Grafik <i>Scatterplot</i>	49
Gambar 3.4	Kelas Interval Penilaian.....	51
Gambar 3.5	Hubungan Antar Variabel Penilaian.....	51
Gambar 3.6	Uji Satu Pihak.....	57
Gambar 4.1	Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur.....	59
Gambar 4.2	Struktur Organisasi Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur.....	60
Gambar 4.3	Hasil Uji t Variabel Kualitas Pelayanan.....	93
Gambar 4.4	Hasil Uji t Variabel Harga.....	94