

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran* . Bandung: Alfabeta.
- Adam, M. (2018). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Afifah, N. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Butik Syafa Sumenep.** *Universitas Wiraraja Sumenep*.
- Alma, B. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : CV Alfabeta.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen* . Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Assauri, S. (2018). *Manajemen Pemasaran* . Jakarta: Raja Grafindo.
- EllenHoff C.G. Rembang, D. S. (2021). **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Kepuasan Konsumen Dealer Yamaha Di Kecamatan Wanea Di Masa Pandemi Covid-19.** *Jurnal EMBA*, 446.
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Gita Ayu Mawarni Lestari, d. (2021). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata.** *Bogor: Jurnal Visionida*, Vol 7, No. 1, Hal: 54-66.
- Gofur, A. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.** *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 37.
- Handoko, B. (2017). **Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan.** *Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis*, 63.
- Handoko, L. T. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Bandung: Pustaka Setia.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE.
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendarsono, I. (n.d.). **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Basic Cleaner).** *Universitas Sanata Dharma*, 2019.

- Heny Armaniah, A. S. (2019). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHHAS Honda Tangerang.** *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 71.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Keller, P. K. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1&2*. Jakarta: Erlangga.
- Kencana, P. N. (2020). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Jasa Service Di Dealer Honda Wahana Ciputat.** *Jurnal Mandiri*, 36.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Manengal. (2021). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu.** Vol. 2.
- Manullang. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. P.O.BOX 14, Bulaksumur.
- Mariansyah, A. &. (2020). **Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Cafe Kabalu.** *Jurnal Ilmiah Bina Manajemen*, Vol. 3 No.2, hal 134.
- Markus. (2021). **Pengaruh Pelayanan dan Biaya Servis Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Aceng Motor Penandingan Kab.Lahat.** *Sumatera: Jurnal Manajemen Sosial Ekonomi (Dinamika)*, Vol 1, No.2, e-ISSN: 2798-1355.
- Pratama, D. Y. (2020). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 HR.** Muhammad. *Surabaya : Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*, Vol 9, No. 3, e-ISSN: 2461-0593.
- Sihombing, I. K. (2019). *Pemasaran dan Manajemen Pasar*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sinambela, L. P. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran Teori & Implementasi*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sunyoto, D. (2019). *Dasar- Dasar Manajemen Pemasaran, Konsep, Strategi dan Kasus*. Jakarta : Center Of Academics Publishing Service.
- Syaifullah. (2018). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Waktu Tunggu dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bengkel AHASS Anugerah Jaya .** *Skripsi, Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja, Sumenep.*
- Syarif, A. M. (2016). **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI.** *Jurnal Ekonomi*, 123.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ugeng Budi Haryoko, V. L. (2020). **Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer).** *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 14.
- Utama, M. A. (2017). **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Toyota Setiajaya Parung.** *Skripsi, Sajarna Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta.*
- Wulansari, S. (2015). **Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.** *Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 4.

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

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

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I

Konsumen Konsumen Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Bogor

Di

Tempat

Asslamu'alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh,

Dengan hormat,

Saya Mahasiswi Universitas Djuanda Bogor Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen sedang melaksanakan penelitian skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Raya Bogor”**. Saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Partisipasi dan bantuan Bapak/Ibu/Saudara/I sangat bermanfaat dalam memberikan masukan yang berarti dalam penelitian ini. Saya sangat berterimakasih atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/I dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini.

Atas perhatian dan kerjasama anda, saya ucapkan terima kasih

Wassalamu'Alaikum Wa Rahmatullahi Wa Barakatuh

Hormat Saya

Prihatini

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

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

IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Usia : 20-26 Tahun 41-47 Tahun
 27-33 Tahun 48-54 Tahun
 34-40 Tahun
3. Jenis Pekerjaan : PNS TNI/ Polri
 Karyawan Swasta Lain-Lain
 Wirausaha
4. Penghasilan Perbulan : Rp 3.000.000 - Rp 4.000.000
 Rp 4.100.000 – Rp 5.000.000
 Rp 5.100.000 – Rp 10.000.000
 Rp 10.000.000

PETUNJUK PENGISIAN

Berilah tanda check list (√) pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan pendapat saudara. Kriteria Penilaian


- Sangat Setuju (SS) : 5
 Setuju (S) : 4
 Cukup Setuju (CS) : 3
 Tidak Setuju (TS) : 2
 Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

KUESIONER

Kualitas Pelayanan (X₁)						
No	Berwujud (<i>Tangibles</i>)	SS	S	CS	TS	STS
1	Memiliki peralatan yang lengkap					
2	Menyediakan fasilitas ruang tunggu yang nyaman					
	Keandalan (<i>reliability</i>)					
3	Memiliki mekanik yang berpengalaman					
4	Menepati waktu pelayanan yang diberikan sesuai janji					
	Ketanggapan (<i>responsiveness</i>)					
5	Karyawan cepat tanggap terhadap apa yang dibutuhkan konsumen					
6	Pelayanan yang diberikan kepada konsumen cepat dan tepat					
7	Mampu mengatasi keluhan konsumen					
	Jaminan (<i>assurance</i>)					
8	Karyawan bersikap ramah dalam menghadapi konsumen					
9	Memberikan garansi setelah servis dalam jangka waktu tertentu					
	Empati (<i>empathy</i>)					
10	Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur mampu mendahulukan kepentingan konsumen					
11	Karyawan memberikan perhatian individual kepada konsumen					
12	Karyawan memiliki keterampilan berkomunikasi yang dalam menyampaikan informasi					
Harga (X₂)						
No	Keterjangkauan Harga	SS	S	CS	TS	STS
13	Harga jasa sesuai dengan kondisi keuangan konsumen.					
14	Harga jasa terjangkau semua kalangan					
	Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Jasa					
15	Harga sesuai dengan kualitas yang ditawarkan					
16	Harga sesuai dengan hasil yang di inginkan					
	Kesesuaian Harga Dengan Manfaat					
17	Harga sesuai dengan manfaat yang diterima oleh konsumen					
18	Harga yang ditawarkan memiliki manfaat yang baik dibandingkan bengkel lain					
	Daya Saing Harga					
19	Harga yang diberikan bengkel Honda AHASS 07723 Tajur lebih murah dibanding dengan bengkel-bengkel lainnya					
20	Harga jasa memiliki daya saing					

Kepuasan Konsumen (Y)						
No	Kesesuaian Harapan	SS	S	CS	TS	STS
21	Pelayanan yang diperoleh sesuai yang diharapkan konsumen.					
22	Pelayanan jasa yang diberikan memenuhi kebutuhan konsumen					
	Minat Berkunjung Kembali					
28	Akan menggunakan kembali layanan jasa Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur					
30	Akan menjadikan bengkel resmi Honda AHASS 07723 Tajur sebagai pilihan pertama					
	Kesediaan Merekomendasikan					
31	Bersedia merekomendasikan layanan jasa bengkel resmi Honda AHASS 07723 Tajur kepada orang lain					
32	Akan memberikan penilaian positif terhadap layanan bengkel resmi Honda AHASS 07723 Tajur					

Lampiran 2 Konfirmasi Permohonan Izin Penelitian


HONDA

PT ADIMITRA KREASI BENGKEL HONDA AHASS 07723
Jl. Raya Tajur No. 81, Muarasari
Kec. Bogor Selatan, Bogor Jawa Barat 16137

Bogor, 21 September 2021

Nomor : 058/AHASS/LX/2021
Lampiran :-
Perihal : Konfirmasi Permohonan Izin Penelitian


Kepada Yth
Bpk. Dr. Lucky Hikmat Maulana, SE, M., Si
Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Djuanda

Dengan Hormat,
Sehubungan dengan Permohonan Izin Melaksanakan Praktek Penelitian dari Fakultas
Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Djuanda Bogor atas nama:

Nama : Prihatini
NIM : C.1810216
Prodi : Manajemen

Maka kami **Menerima** untuk melaksanakan praktek penelitian di PT Adimitra Kreasi
Bengkel Honda AHASS 07723.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan
terimakasih.

Pimpinan

Ngadhin

Lampiran 3 Berita Acara Seminar Kolokium

UNIVERSITAS DJUANDA FAKULTAS EKONOMI

BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN

Pada hari ini Selasa, tanggal 28 Juni 2022 di ruang <https://meet.google.com/fsm-miit-tec> telah diselenggarakan Seminar Hasil Penelitian

NAMA : Prihatini
 NIM : C.1810216
 PROGRAM STUDI : Manajemen
 JUDUL : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Honda AHASS 07723 Tajur Raya Bogor

Hal-hal yang perlu dipertimbangkan :

1. Lihat draf laporan skripsi
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

Berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan ditandatangani oleh :

Pembimbing 1  Rachmat Gunawan, SE., M.Si	Penulis Seminar  Prihatini	Pembimbing 2  Yulianingsih, SE., MM.
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

NILAI : 80 (A)

Mengetahui
 Wakil Dekan 1

 Yulianingsih, SE., MM.
 NPP. 213870266

	Significance(2-tailed)	.227	.495	.159	.152	.861	.808	.274		.087	.094	.418	.151	.024
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.518**	.347	.489**	.370*	.581**	.389*	.337	.317	1	.401*	.247	.486**	.742**
X1.9	Significance(2-tailed)	.003	.060	.006	.044	.001	.045	.069	.087		.028	.188	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.335	.027	.335	.451*	.102	.258	.376*	.311	.401*	1	.230	.515**	.577**
X1.10	Significance(2-tailed)	.070	.888	.070	.012	.591	.169	.040	.094	.028		.221	.004	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.473**	.008	.068	.207	.131	.506**	.428*	.154	.247	.230	1	.577**	.539**
X1.11	Significance(2-tailed)	.008	.968	.722	.273	.490	.004	.018	.418	.188	.221		.001	.002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.620**	.397*	.474**	.695**	.272	.421*	.528**	.269	.486**	.515**	.577**	1	.833**
X1.12	Significance(2-tailed)	.000	.030	.008	.000	.148	.021	.003	.151	.007	.004	.001		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.785**	.455*	.640**	.775**	.559**	.588**	.545**	.411*	.742**	.577**	.539**	.833**	1
Kualitas Pelayanan	Significance(2-tailed)	.000	.012	.000	.000	.001	.001	.002	.024	.000	.001	.002	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation at 0.05(2-tailed):...

**. Correlation at 0.01(2-tailed):...

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Harga
Pearson Correlation	1	.698**	.790**	.622**	.748**	.422*	.618**	.648**	.864**
X2.1 Significance(2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.020	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.698**	1	.647**	.529**	.597**	.419*	.693**	.612**	.819**
X2.2 Significance(2-tailed)	.000		.000	.003	.000	.021	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.790**	.647**	1	.759**	.667**	.397*	.619**	.622**	.859**
X2.3 Significance(2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.030	.000	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.622**	.529**	.759**	1	.747**	.330	.419*	.708**	.798**
X2.4 Significance(2-tailed)	.000	.003	.000		.000	.074	.021	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.748**	.597**	.667**	.747**	1	.495**	.434*	.680**	.837**
X2.5 Significance(2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.005	.017	.000	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.422*	.419*	.397*	.330	.495**	1	.399*	.438*	.614**
X2.6 Significance(2-tailed)	.020	.021	.030	.074	.005		.029	.015	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.618**	.693**	.619**	.419*	.434*	.399*	1	.565**	.754**
X2.7 Significance(2-tailed)	.000	.000	.000	.021	.017	.029		.001	.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.648**	.612**	.622**	.708**	.680**	.438*	.565**	1	.829**
X2.8 Significance(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.015	.001		.000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Pearson Correlation	.864**	.819**	.859**	.798**	.837**	.614**	.754**	.829**	1
Harga Significance(2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation at 0.01(2-tailed):

* . Correlation at 0.05(2-tailed):

□

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Kepuasan Konsumen
Y.1	Pearson Coerlation	1	.547**	.524**	.368*	.242	.539**	.828**
	Significance(2-tailed)		.002	.003	.045	.197	.002	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Coerlation	.547**	1	.074	-.085	-.044	.228	.425*
	Significance(2-tailed)	.002		.699	.653	.818	.226	.019
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Coerlation	.524**	.074	1	.603**	.524**	.335	.794**
	Significance(2-tailed)	.003	.699		.000	.003	.070	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Coerlation	.368*	-.085	.603**	1	.258	.108	.575**
	Significance(2-tailed)	.045	.653	.000		.168	.569	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Coerlation	.242	-.044	.524**	.258	1	.173	.587**
	Significance(2-tailed)	.197	.818	.003	.168		.360	.001
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Coerlation	.539**	.228	.335	.108	.173	1	.633**
	Significance(2-tailed)	.002	.226	.070	.569	.360		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Kepuasan Konsumen	Pearson Coerlation	.828**	.425*	.794**	.575**	.587**	.633**	1
	Significance(2-tailed)	.000	.019	.000	.001	.001	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation at 0.01(2-tailed):

* . Correlation at 0.05(2-tailed):

Lampiran 5 Uji Reliabilitas**Reliability Statistics X₁**

Cronbachs Alpha	N of Items
.853	12

Reliability Statistics X₂

Cronbachs Alpha	N of Items
.916	8

Reliability Statistics Y

Cronbachs Alpha	N of Items
.710	6

Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,691 ^a	,478	,467	3,46083

a. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1062,945	2	531,472	44,373	,000 ^b
	Residual	1161,805	97	11,977		
	Total	2224,750	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

b. Predictors: (Constant), Harga, Kualitas Pelayanan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1,839	2,323		,792	,430		
	Kualitas Pelayanan	,277	,080	,407	3,464	,001	,389	2,570
	Harga	,244	,089	,324	2,757	,007	,389	2,570

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3,42569830
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,054
	Negative	-,070
Kolmogorov-Smirnov Z		,701
Asymp. Sig. (2-tailed)		,710

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Prihatini
Tempat Lahir : Jakarta
Tanggal Lahir : 22 Mei 2000
Jenis Kelamin: Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Angke Barat Rt. 02 Rw. 01 No. 42 Kel. Angke Kec. Tambora
Jakarta Barat
No. Hp : 0858-6862-4495
Email : Prihatini2205@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2012 : SDN Angke 05 Pagi
2015 : SMPN 32 Jakarta
2018 : SMK Tunas Harapan Jakarta
2022 : S1 Program Studi Manajemen Universitas Djuanda Bogor

Pengalaman Organisasi

- Anggota Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor (2018 - 2019).
- Wakil Divisi Pengembangan Sumber Daya Manusia Himpunan Mahasiswa Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Djuanda Bogor (2019 - 2020).

