

**PENGARUH LOKASI, HARGA, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL MILI KLINIK MOTOR
CABANG KEDIRI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi S1 Manajemen**



Disusun Oleh:

**MUHAMMAD DLIYA ULHAQ
19022000197**

**UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Dliya Ulhaq
Nomor Pokok : 19022000197
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mili Klinik Motor Cabang Kediri

Malang, 7 Februari 2023


DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi
Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. M. NUR SINGGIH, SE, MM



Prof. Dr. WIDJI ASTUTI, SE., MM., CPM.A

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
BHIRAWA ANDRAGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
DR. RUDY WAHYONO.,M.Si

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Bengkel Mili Klinik Motor Cabang Kediri Dipersiapkan dan
disusun oleh :

Muhammad Dliya Ulhaq

19022000197

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 21 Agustus 2023


Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji



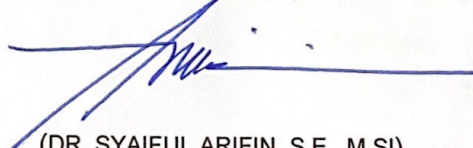
(Prof. Dr. WIDJI ASTUTI, SE., MM., CPM.A)

Sekretaris Penguji



(Drs. NIRWANA. M.M)

Anggota Penguji



(DR. SYAIFUL ARIFIN, S.E., M.SI)

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis

Malang, 21 Agustus 2023

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Merdeka Malang



Dr. Rudy Wahyono., M.Si

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Muhammad Dliya Ulhaq

NIM : 19022000197

Program Studi : S1 Manajemen

Bidang Kajian Skripsi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mili Klinik Motor
Cabang Kediri

Lokasi yang Diteliti : Kota Kediri

Alamat Rumah Asli : Jl Masjid Al-Huda No.158 Kota Kediri

No. Telp : 082234243934

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut diatas dan bukan melakukan plagiat. Jika saya melakukan plagiat, maka saya bersedia dicabut gelar akademik saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 21 Agustus 2023

Peneliti,



Muhammad Dliya Ulhaq

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul: **PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BENGKEL MILI KLINIK CABANG KEDIRI** guna agar memenuhi syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih sebesar besarnya kepada orang-orang yang telah berperan besar hingga skripsi ini dapat terselesaikan, antara lain:

1. DR. Rudy Wahyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
2. Drs. M. Nur Singgih, MM selaku ketua Program Studi Manajemen Universitas Merdeka Malang.
3. Prof. Dr. Widji Astuti, SE., MM., CPM.A selaku Dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, membantu, dan mendukung penulis dari awal hingga terselesainya skripsi ini.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Manajemen Universitas Merdeka Malang.
5. Seluruh Staff Bapak dan Ibu Karyawan Universitas Merdeka Malang.
6. Kedua Orang tua saya Abah dan Bu Eni yang senantiasa mendoakan dan selalu memberi dukungan dengan cara apapun. Terimakasih atas kasih sayang dan doa yang selalu menyertai.
7. Kakak saya Tagi Muhammad yang support terhadap skripsi saya.
8. Untuk para sahabatku yang berjuang bersama dikampus sejak awal masa perkuliahan hingga sekarang Nyoman, Alfat, Niko, Bilal, Nano, Zidan

terimakasih atas semua kebersamaan serta masa masa indah yang telah dilalui bersama.

9. Dan untuk para sahabatku.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan, serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari masih banyak kekurangan penulisan dalam skripsi ini, dan penulis mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini. Demikian skripsi ini disusun dan semoga apa yang disusun oleh penulis bisa berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Malang, 7 Februari 2023

Muhammad Diya Ulhaq

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka Pemikiran	27
D. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Definisi Operasional Variabel	30
B. Instrumen Penelitian	32
C. Lingkup Penelitian	35
D. Lokasi Penelitian	35
E. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	35
F. Jenis dan Sumber Data	37
G. Teknik Pengumpulan Data	38

H. Teknik Analisis Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
B. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran	84
C. Keterbatasan Penelitian	85
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN	89

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 3 Operasional Variabel.....	32
Tabel 4 Skala Likert	38
Tabel 5 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 6 Berdasarkan Usia	47
Tabel 7 Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 8 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi (X1).....	49
Tabel 9 Distribusi Frekuensi Variabel Harga (X2)	53
Tabel 10 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	59
Tabel 11 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	64
Tabel 12 Uji Validitas Data.....	69
Tabel 13 Uji Reliabilitas	70
Tabel 14 Uji Normalitas.....	71
Tabel 15 Uji Multikolinearitas	73
Tabel 16 Uji Regresi Linear Berganda	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 2 Struktur Organisasi Bengkel Mili Klinik Motor Cabang Kediri.....	45
Gambar 3 Distribusi normal	72
Gambar 4 Uji Heteroskedastisitas.....	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN : 1 KUESIONER	89
LAMPIRAN : 2 HASIL DISTRIBUSI KUESIONER.....	94
LAMPIRAN : 3 BERITA ACARA BIMBINGAN.....	115
LAMPIRAN : 4 BERITA ACARA PERBAIKAN	116
LAMPIRAN : 5 SURAT HASIL KETERANGAN KEMIRIPAN	117

ABSTRAK

Bagi para pelaku bisnis kepuasan seorang konsumen merupakan hal yang terpenting dan prioritas utama dalam menjalankan bisnisnya. Kepuasan seorang konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, faktor – faktor tersebut antara lain seperti lokasi, harga dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dari lokasi (X1), harga (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Bengkel Mili Klinik Motor Cabang Kediri.

Populasi dalam penelitian ini merupakan konsumen yang melakukan servis sepeda motor pada Bengkel Mili Klinik Motor Cabang Kediri. Dengan menggunakan Teknik purposive sampling dengan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui pengisian kuesioner. Teknik analisis menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan bantuan program SPSS.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa secara simultan terdapat pengaruh positif dan signifikan dari lokasi (X1), harga (X2) dan kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y). Selain itu berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa secara parsial lokasi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara parsial harga (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu secara parsial kualitas pelayanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan merupakan variabel paling dominan pada penelitian ini.

Kata Kunci : Lokasi, Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

ABSTRACT

For business people, the satisfaction of a consumer is the most important thing and the top priority in running their business. The satisfaction of a consumer is influenced by various factors, these factors include location, price and quality of service provided by the company. This study aims to examine the effect of location (X1), price (X2) and service quality (X3) on customer satisfaction (Y) at Bengkel Mili Klinik Motor Kediri Branch.

The population in this study is consumers who service motorcycles at Bengkel Mili Klinik Motor Kediri Branch Using purposive sampling techniques with the number of samples in this study was 80 people. The data collection technique in this study was through filling out questionnaires. The analysis technique uses multiple linear regression analysis methods with the help of the SPSS program.

Based on the results of the study, it can be seen that simultan there is a positive and significant influence of location (X1), price (X2) and service quality (X3) on consumer satisfaction (Y). In addition, based on this study, it can be seen that partially location (X1) has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Partially, price (X2) has a positive and significant effect on consumer satisfaction. Meanwhile, partial service quality (X3) has a positive and significant effect on customer satisfaction and service quality is the most dominant variable in this study.

Keywords: Location, Price, Quality of Service and Customer Satisfaction.