

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL AHASS WARAKAS JAKARTA UTARA**

Oleh:

Nama : Valencia Caroline

NIM : 28199065

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

APRIL 2023

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL AHASS WARAKAS JAKARTA UTARA**

Diajukan Oleh:

Nama : Valencia Caroline

NIM : 28199065

Jakarta, 12 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing,



(Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023



ABSTRAK

Valencia Caroline / 28199065 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel AHASS Warakas Jakarta Utara / Pembimbing: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

Seiring pertumbuhan populasi yang meningkat, kebutuhan pun meningkat. Salah satunya transportasi darat, khususnya sepeda motor. Konsumen pemilik sepeda motor wajib melakukan perawatan berkala agar kendaraannya tetap dalam kondisi baik, aman dan nyaman. Dikarenakan banyak konsumen yang tidak bisa melakukan perbaikan akibat minimnya pengetahuan otomotif. Konsumen akan mencari bengkel terbaik untuk memperbaiki kendaraannya guna memenuhi kebutuhan sepeda motornya. Setiap bengkel harus memberikan layanan berkualitas dan harga yang terjangkau. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi konsumen dan seberapa pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Warakas Jakarta Utara.

Untuk mendukung penelitian ini, digunakan beberapa teori seperti kualitas layanan, harga dan kepuasan konsumen. Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah kualitas layanan dan harga, sedangkan untuk variabel dependen adalah kepuasan konsumen.

Objek penelitian ini adalah AHASS Warakas Jakarta Utara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara elektronik melalui *Google Forms* kepada 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *nonprobability sampling* dan pengolahan data yang digunakan adalah dengan menggunakan *software IBMSPSS Statistics* versi 25.

Hasil dari penelitian ini dapat menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah persepsi konsumen terhadap kualitas layanan AHASS Warakas baik dan persepsi konsumen terhadap harga servis AHASS Warakas terjangkau sesuai dengan kualitas pekerjaan dan manfaat yang dirasakan. Hal ini terbukti bahwa kualitas layanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Saran dari penelitian ini adalah AHASS Warakas dapat mempertahankan kualitas layanan, yaitu dengan memperhatikan segala faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dapat mempertahankan harga servis yang terjangkau sesuai dengan kualitas dan manfaat layanan serta daya saing harga untuk bersaing dipasaran.

Kata Kunci: kualitas layanan, harga, kepuasan konsumen

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRACT

Valencia Caroline / 28199065 / 2023 / *The Influence of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction at Workshop AHASS Warakas in North Jakarta* / Advisor: Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M.

As population growth increases, needs also increase. One of them is land transportation, especially motorbikes. Consumers who own motorcycles are required to carry out periodic maintenance so that their vehicles remain in good condition, safe, and comfortable. because many consumers cannot make repairs due to a lack of automotive knowledge. Consumers will look for the best repair shop to repair their vehicle to meet their motorcycle needs. Every repair shop must provide quality service and affordable prices. Therefore, this study aims to determine consumer perceptions and how much influence service quality and price have on customer satisfaction at the AHASS Warakas workshop in North Jakarta.

To support this research, several theories are used, such as service quality, price, and customer satisfaction. In this study, the independent variables used were service quality and price, while the dependent variable was customer satisfaction.

The object of this research is AHASS Warakas North Jakarta. The data collection technique was carried out by distributing questionnaires electronically via Google Forms to 100 respondents. The sampling technique used was the nonprobability sampling technique, and the data processing used was IBM SPSS Statistics version 25 software.

The results of this study can indicate that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction.

The conclusion of this study is that consumers perceptions of the quality of AHASS Warakas service are good, and consumers perceptions of affordable AHASS Warakas service prices are in accordance with the quality of the work and perceived benefits. It is proven that service quality and price have a positive and significant effect on customer satisfaction. The suggestion from this study is that AHASS Warakas can maintain service quality, namely by paying attention to all factors that can affect consumer satisfaction, and can maintain affordable service prices in accordance with the quality and benefits of service and price competitiveness to compete in the market.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, kasih dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Warakas Jakarta Utara” sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini tentu banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi. Namun, skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik berkat adanya doa, dukungan, bimbingan dan arahan yang tak terhingga dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rita Eka Setianingsih, S.E., M.M selaku dosen pembimbing pada skripsi ini yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga, motivasi, saran dan kritik yang membangun untuk penulis, serta membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Seluruh dosen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah mengajar, mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.
3. Seluruh petugas BAAK, BAK dan para staf Kwik Kian Gie School of Business yang telah membantu proses pengumpulan dan pemrosesan skripsi ini.
4. Kedua orang tua, Bapak Dedi Suhendra (+) dan Ibu Sofiliati (+) yang tiada hentinya selalu memberikan doa dalam pembuatan skripsi ini.





5. Kakak-kakak penulis, Friska Yanti, Selvy Septria dan Merry Christina yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Denny Tirtha Yusuf yang turut mendukung dan memberi bantuan tenaga kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman teman *Customer Relation Mezanin* yang turut serta dalam membantu dan memberikan semangat selama berlangsungnya penyelesaian skripsi ini.
8. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan motivasi, bantuan dan semangat selama berlangsungnya penyelesaian skripsi ini.

Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi yang memerlukan dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

Jakarta, April 2023

Valencia Caroline

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR ISI

PENGSAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Penelitian.....	5
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teoris	7
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis Penelitan	22
BAB III. METODE PENELITIAN.....	23
A. Obyek Penelitian.....	23
B. Desain Penelitian	23
C. Variabel Penelitian.....	25
D. Teknik Sampling.....	29

© Hak cipta milik IBIKGG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKGG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKGG.



E.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
F.	Teknik Analisis Data	30
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
A.	Gambaran Umum Obyek Penelitian	37
B.	Analisis Hasil Penelitian	40
C.	Analisis Deskriptif	44
D.	Analisis Hasil Pengujian	51
E.	Pembahasan	58
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN		61
A.	Simpulan	61
B.	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA.....		63

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	17
Tabel 2.2	18
Tabel 2.3	18
Tabel 2.4	19
Tabel 3.1	26
Tabel 3.2	28
Tabel 3.3	28
Tabel 3.4	32
Tabel 4.1	40
Tabel 4.2	42
Tabel 4.3	42
Tabel 4.4	43
Tabel 4.5	44
Tabel 4.6	45
Tabel 4.7	45
Tabel 4.8	46
Tabel 4.9	46
Tabel 4.10	49
Tabel 4.11	50
Tabel 4.12	52
Tabel 4.13	53
Tabel 4.14	54
Tabel 4.15	55



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 4.16	56
Tabel 4.17	58

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	4
Gambar 2.1	21
Gambar 4.1	39

© Hak cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner.....	67
LAMPIRAN 2 Data 30 Responden Pra-Kuesioner.....	73
LAMPIRAN 3 Hasil Output Uji Validitas	76
LAMPIRAN 4 Hasil Output Uji Reliabilitas	80
LAMPIRAN 5 Data 100 Responden Kuesioner Kualitas Layanan (X ₁).....	81
LAMPIRAN 6 Data 100 Responden Kuesioner Harga (X ₂).....	83
LAMPIRAN 7 Data 100 Responden Kuesioner Kepuasan Konsumen (Y).....	86
LAMPIRAN 8 Hasil Output Profil Responden.....	89
LAMPIRAN 9 Hasil Output Analisis Deskriptif dan Konfiden Interval	90
LAMPIRAN 10 Hasil Output Uji Asumsi Klasik.....	106
LAMPIRAN 11 Hasil Output Uji Regresi Linear Berganda.....	108
LAMPIRAN 12 Tabel Statistik	109
LAMPIRAN 13 Hasil Similarity.....	114



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.