

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI AUTOGLAZE CARWASH KELAPA
GADING**

Oleh:

Nama: Nathaniel William

NIM : 28199191

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

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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 PELANGGAN DI AUTOGLAZE CARWASH KELAPA GADING

Diajukan Oleh:

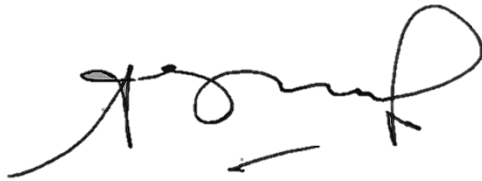
Nama : Nathaniel William

NIM : 28199191

Jakarta, 17 April 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Ir. Dergibson Siagian, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2023

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instytut 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.



ABSTRAK

Nathaniel William / 28199191 / 2023 / Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading / Pembimbing: Ir. Dergibson Siagian, M.M

Perkembangan jaman yang semakin cepat menuntut adanya mobilitas yang cepat dan efisien. Hal ini mendukung semakin banyaknya kendaraan pribadi yang beredar, demi mencapai tingkat mobilitas yang dibutuhkan. Pertumbuhan jumlah kendaraan yang beredar membuat semakin banyak layanan yang menawarkan jasa perawatan kendaraan, termasuk bisnis cuci mobil. Salah satu penyedia layanan jasa pencucian mobil yang ada di Indonesia, khususnya di daerah Kelapa Gading adalah Autoglaze *Carwash*. Usaha layanan pencucian mobil yang menjamur menimbulkan adanya persaingan yang semakin ketat, dikarenakan banyak pemain baru yang juga menawarkan layanan sejenis. Dalam menghadapi persaingan ini, faktor-faktor seperti kualitas layanan dan kesesuaian harga menjadi tolak ukur penting bagi konsumen yang akan mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas layanan dan kesesuaian harga terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* di Kelapa Gading.

Teori yang digunakan dalam mendukung penelitian ini adalah teori kualitas layanan, harga, dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas layanan dan harga merupakan variabel independen, dan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen.

Objek penelitian ini adalah Autoglaze *Carwash*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik komunikasi dengan melakukan penyebaran kuesioner secara elektronik melalui media *Google Form* terhadap 100 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non-probability sampling* dengan pendekatan *judgement sampling*. Prosedur yang digunakan dalam pengujian model dan pengolahan data adalah model persamaan struktural (SEM) dengan menggunakan *software* WarpPLS 8.0 dan IBM SPSS *Statistics* 25.

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

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kualitas layanan dan harga memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan

Copyright © 2023, Jilid 1, Edisi 1, Universitas Kwik Kian Gie, Kelapa Gading, Indonesia. All rights reserved.

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

Nathaniel William / 28199191 / 2023 / *The Influence of Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Autoglaze Carwash Kelapa Gading* / Advisor: Ir. Dergibson Siagian, M.M

The rapid development of the era demands fast and efficient mobility. This supports the increasing number of private vehicles in circulation, in order to achieve the required level of mobility. The growth in the number of vehicles in circulation has resulted in more and more services offering vehicle maintenance services, including the car wash business. One of the car wash service providers in Indonesia, especially in the Kelapa Gading area is Autoglaze Carwash. The mushrooming car wash service business has resulted in increasingly fierce competition, because many new players are also offering similar services. In facing this competition, factors such as service quality and price suitability become important benchmarks for consumers that will influence consumer purchasing decisions. Therefore, this study aims to determine the effect of service quality and price suitability on customer satisfaction of Autoglaze Carwash in Kelapa Gading.

The theory used to support this research is the theory of service quality, price, and customer satisfaction. In this study, service quality and price are the independent variables, and customer satisfaction is the dependent variable.

The object of this research is Autoglaze Carwash. The data collection technique used in this study was a communication technique by distributing questionnaires electronically via Google Form to 100 respondents. The sampling technique used is a non-probability sampling technique with a judgment sampling approach. The procedure used in model testing and data processing is the structural equation model (SEM) using WarpPLS 8.0 and IBM SPSS Statistics 25 software.

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

The conclusion of this research is service quality and price have a positive and significant effect.

Keywords: *Service Quality, Price, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat, dan kasih-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AUTOGLAZE CARWASH KELAPA GADING” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Dalam proses penyusunan Skripsi ini, tak lepas dari adanya hambatan serta rintangan yang dialami oleh penulis, namun pada akhirnya dapat terselesaikan lewat doa dan dukungan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Dergibson Siagian, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dalam meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik serta tepat waktu.
2. Seluruh jajaran dosen dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta arahan selama penulis menempuh studi.
3. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang senantiasa mendukung, memberikan semangat, serta mendoakan penulis dari awal hingga akhir masa perkuliahan.
4. Seluruh karyawan dan staf dari Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah sangat banyak memberikan bantuan kepada penulis dari awal hingga akhir masa kuliah



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
© Himpunan Ilmiah Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

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.



5. Segala pihak yang terlibat, yang penulis tidak dapat sebutkan satu-persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan Skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Akhir kata, penulis berharap bahwa dengan adanya Skripsi ini dapat mendatangkan manfaat bagi setiap pihak yang membaca, serta dapat menjadi bahan acuan dan referensi yang berguna bagi peneliti selanjutnya.

Jakarta, 17 April 2023

Penulis

Nathaniel William

© Hak cipta milik IBIKKG (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 ISI

PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Identifikasi Masalah	5
C Batasan Masalah	5
D Batasan Penelitian	6
E Rumusan Masalah	6
F Tujuan Penelitian	6
G Manfaat Penelitian	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
A Landasan Teoritis	8
B Penelitian Terdahulu	23
C Kerangka Pemikiran	23
D Hipotesis Penelitian	25
BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
A Objek Penelitian	26
B Desain Penelitian	26
C Variabel Penelitian	28
D Teknik Pengambilan Sampel	34
E Teknik Pengumpulan Data	35
F Teknik Analisis Data	35





BAB IV	45
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Jasa Autoglaze <i>Carwash</i>	47
C. Analisis Validitas dan Reliabilitas	48
D. Hasil Penelitian	64
E. Pembahasan	65
BAB V	68
SIMPULAN DAN SARAN	68
A. Simpulan	68
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

Hak Cipta Dan Riset Ilmiah
 Hak Cipta Dan Riset Ilmiah
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Kualitas Layanan.....	29
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Harga	31
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan	33
Tabel 4.1 Persentase Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Jasa Autoglaze Carwash	47
Tabel 4.2 Pengujian Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.3 Pengujian Validitas Variabel Harga	49
Tabel 4.4 Pengujian Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4.8 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	53
Tabel 4. 9 Skor Rata – rata Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 4.10 Skor Rata – rata Variabel Kualitas Harga	57
Tabel 4.11 Skor Rata – rata Variabel Kepuasan Pelanggan	59
Tabel 4.12 Hasil Evaluasi Model Struktural	61
Tabel 4.13 Pengaruh Antar Variabel	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Mobil di ASEAN (2019)	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 4.1 Logo Usaha.....	47
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hipotesis.....	62

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instititut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instititut 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 LAMPIRAN

1. Uji Validitas.....	85
2. Uji Reliabilitas.....	86
3. Profil Responden	87
4. Statistik Deskriptif Setiap Variabel	88
5. Hasil Evaluasi Model Struktural	101
6. Hasil Pengujian Hipotesis.....	102
7. Pengaruh Antar Variabel	102

© Hak cipta milik IBIKKG 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.

