

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY
DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI



Nama : Nur Asmarani

Nim : 212019308

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

**PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA SCOOPY
DI KECAMATAN KANDIS KABUPATEN OGAN ILIR**

**Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Nur Asmarani

Nim : 212019308

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2022

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nur Asmarani
Nim : 212019308
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan normayang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2023



Nur Asmarani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap
Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di
Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir

Nama : Nur Asmarani

Nim : 212019308

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Februari 2023

Pembimbing I,



Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E.,M.M
NIDN : 0207046301

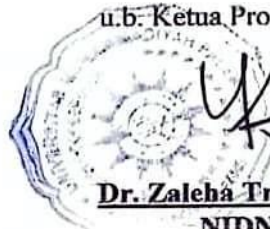
Pembimbing II,



Amidi, S.E.,M.Si
NIDN : 0229056502

Mengetahui,
Dekan

u.b. Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si
NIDN : 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

*"Barangsiapa yang mengerjakan kebaikan sekecil apapun,
niscaya dia akan melihat (balasan)nya."*

(Al-Zalzalah: 7)

PERSEMBAHAN :

*Segala Puji Bagi Allah Wahai Tuhan Semesta Alam
Nabi Muhammad Rasulullah Shallallahu Alaihi Wassalam Yang Terkasih*

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI KEPADA :

Orang Tuaku Tercinta Ayahanda Parso dan Ibunda Nafiah

Keluargaku Tersayang

Dosen-Dosenku Yang Luar Biasa

Sahabat-Sahabatku Yang Penuh Kekompakkan

PRAKATA



Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah Rabbi'l Alamin puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang selalu melindungi, mencurahkan Rahmat, dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir** dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan karena bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Parso dan Ibunda Nafiah. Kupersembahkan karya kecil ini, untuk cahaya hidupku yang senantiasa mendoakan setiap waktu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Selain itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis juga menyampakan rasa terimakasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku rektor universitas muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Yudha Mahrom Darma Saputra, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E.,M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Diah Isnaini Asiati, S.E., M.M dan Bapak Amidi, S.E, M.Si selaku pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan terbaik untuk skripsi ini.
5. Ibu Hj. Kholilah, S.E., M.Si dan Ibu Lesi Agusria, S.E., M.M selaku penelaah I dan II yang telah memberikan saran perbaikan yang bermanfaat untuk skripsi ini
6. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

7. Kepada para pengguna Sepeda Motor Honda Scoopy selaku responden budiman yang berkenan dan terbuka membantu penelitian skripsi ini berikut seluruh responden yang telah bersedia menyediakan waktunya untuk ikut membantu dalam penyusunan skripsi ini.

8. Sahabat-sahabatku yang tidak bisa disebutkan namanya satu-persatu.

Semoga semua amal baik mereka dicatat sebagai amalan yang baik oleh Allah SWT. Penulis berharap semoga dari laporan penelitian ini memberikan manfaat bagi pembaca. Amin.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2023

Nur Asmarani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PRAKATA	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK INDONESIA	xii
ABSTRAK INGGRIS	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	9
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Sebelumnya	16
C. Kerangka Pemikiran	19
D. Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Jenis Penelitian	21
B. Lokasi Penelitian	22
C. Operasionalisasi Variabel	22
D. Populasi dan Sampel	23
E. Data yang Diperlukan	24
F. Metode Pengumpulan Data	25
G. Analisis Data dan Teknik Analisis	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan	50
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
A. Simpulan	58
B. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Top Brand Index Sepeda Motor Honda Tahun 2021	3
Tabel I.2 Pra Riset Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy	4
Tabel I.3 Pra Riset Sepeda Motor Honda Scoopy	5
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	22
Tabel IV.1 Uji Validitas	35
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas	36
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	38
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Kepemilikan Honda Scoopy	39
Tabel IV.7 Kepuasan Pelanggan	40
Tabel IV.8 Kualitas Produk	42
Tabel IV.9 Harga	44
Tabel IV.10 Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel IV.11 Uji F	47
Tabel IV.12 Ujit	48
Tabel IV.13 Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Pemikiran	19
--------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner

Lampiran Jadwal Penelitian

Lampiran Tabulasi

Lampiran Olahan Data SPSS

Lampiran Tabel r

Lampiran Tabel F

Lampiran Tabel t

Sertifikat-Sertifikat Pendukung

Biodata Penulis

ABSTRAK

Nur Asmarani/ 202019308/ 2023/ Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan, dan (3) pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Sampel yang digunakan adalah 100 orang responden yang dengan teknik *Accidental sampling*. Data yang digunakan adalah data primer, dengan metode pengumpulan data kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil analisis membuktikan (1) ada pengaruh signifikan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir, (2) ada pengaruh signifikan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir, dan (3) ada pengaruh signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir. Nilai koefisien determinasi, memperlihatkan bahwa kualitas produk dan harga mampu memberikan sumbangan terhadap perubahan kepuasan pelanggan, dengan besarnya sumbangan yang disebabkan sebesar 65%.

Kata Kunci : Kualitas Produk, Harga, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Nur Asmarani/ 202019308/ 2023/ The Influence of Product Quality and Price on Customer Satisfaction of Honda Scoopy Motorcycles in Kandis District, Ogan Ilir Regency

This study aims to determine (1) the effect of product quality and price on customer satisfaction, (2) the effect of product quality on customer satisfaction, and (3) the effect of price on customer satisfaction. The sample used was 100 respondents using accidental sampling technique. The data used is primary data, with a questionnaire data collection method. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the analysis prove (1) there is a significant effect of product quality and price on customer satisfaction of Honda Scoopy Motorcycles in Kandis District, Ogan Ilir Regency, (2) there is a significant effect of product quality on customer satisfaction of Honda Scoopy Motorcycles in Kandis District, Ogan Ilir Regency, and (3) there is a significant effect of price on customer satisfaction of Honda Scoopy Motorcycles in Kandis District, Ogan Ilir Regency. The coefficient of determination shows that product quality and price are able to contribute to changes in customer satisfaction, with a contribution of 65%.

Keywords: Product Quality, Price, Customer Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya pemasaran bagi setiap organisasi atau suatu perusahaan, karena pemasaran berfungsi untuk memenuhi persaingan yang semakin ketat dan perlunya pemasaran sebagai ujung tombak perusahaan guna meningkatkan keuntungan semaksimal mungkin. Pemasaran merupakan fungsi terpenting bagi setiap perusahaan, sebab pemasaran menjadi pusat komersial dan bisnis yang dapat menjamin keberlangsung perusahaan di masa yang akan datang.

Salah satu kajian pemasaran adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, sebab pelanggan yang puas akan cenderung memiliki potensi untuk melakukan pembelian ulang, sehingga perusahaan-perusahaan saat ini berlomba-lomba untuk memenuhi keinginan pelanggannya agar pelanggan tidak beralih membeli produk milik pesaing. Sebaliknya apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap produk dari suatu perusahaan, maka kemungkinan bagi pelanggan tersebut untuk melakukan pembelian ulang akan sangat kecil.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan total bukanlah hal yang mudah,

Mudie dan Cottom menyatakan bahwa kepuasan pelanggan total tidak mungkin tercapai, sekalipun hanya untuk sementara. Kepuasan pelanggan/konsumen adalah respon emosional terhadap pengalaman–pengalaman berkaitan dengan produk/jasa tertentu yang dibeli (Tjiptono, 2018 : 353). Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang (Kotler, 2016 : 23).

Fakto-faktor pendorong kepuasan pelanggan diantaranya meliputi kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan (Irawan, 2016 : 37). Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa kualitas produk dan harga merupakan bagian dari faktor-faktor yang mampu mendorong terjadinya kepuasan pelanggan.

Harga adalah elemen yang sangat penting dari rencana pemasaran, dalam penetapan harga ada dua batas yang harus diperhatikan, yaitu sebagai batas bawah dan biaya sebagai batas bawah (Malcom dan Warren, 2016 : 151). Artinya dapat disimpulkan bahwa harga adalah sebagai suatu rencana yang menentukan pedoman untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh suatu perusahaan mengenai harga jual produk, harga yang ditetapkan saat ini dapat diterima oleh konsumen atau tidak, apakah harganya bersaing, dan kesesuaian harganya dengan produk yang ada.

Kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Kotler dan Amstrong, 2016 : 97).

Artinya kualitas produk dapat diartikan sebagai suatu barang yang ditawarkan kepada pelanggan guna memberikan kepuasan dalam proses penggunaannya, sehingga dapat memenuhi apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Kebutuhan akan alat transportasi dewasa ini telah menjadi kebutuhan primer. Dibandingkan dengan alat transportasi umum, sebagian besar orang lebih memilih untuk menggunakan alat transportasi pribadi terutama Sepeda Motor guna menunjang aktivitas sehari-hari. PT. Astra Honda Motor Indonesia adalah salah satu produsen terbesar Sepeda Motor di Indonesia. Perusahaan di Indonesia sebagai suatu usaha perakitan saja dan semua komponen didatangkan dari Jepang namun kini beberapa produk dibuat di Indonesia, adapun Honda memiliki varian jenis produk khususnya sepeda motor jenis matic.

Berdasarkan hasil tinjauan penulis dalam pra-riset melalui data *Top Brand* Sepeda Motor Honda, diketahui bahwa Honda Scoopy menempati peringkat terbawah, sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel berikut :

Tabel I.1
***Top Brand Index* Sepeda Motor Honda Tahun 2021**

Merek	<i>Top Brand Index</i>
Beat	35,6%
Vario	21,9%
PCX	17,8%
ADV	13,5%
Scoopy	11,2%

Sumber : *Top Brand Index*

Pada Tabel I.1 di atas, dapat dilihat bahwa Sepeda Motor Honda Beat menempati peringkat pertama dengan perolehan *Top Brand Index* sebesar

35,6%, ditempat kedua yaitu Honda Vario dengan perolehan 21,9%, kemudian disusul oleh Honda PCX dengan perolehan 17,8%, dan Honda ADV sebesar 13,5%. Adapun Sepeda Motor Honda Scoopy menempati posisi terakhir dengan perolehan *Top Brand Index* yang hanya sebesar 11,2%.

Berdasarkan data pra-riset terhadap 30 responden, mengenai kepuasan pelanggan terhadap Sepeda Motor Honda Scoopy, diketahui bahwa :

Tabel I.2
Pra-Riset Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy

No	Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy
1	Honda Scoopy memiliki kualitas produk yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
2	Honda Scoopy harganya lebih mahal dibandingkan sepeda motor lain pada kelasnya.
3	Honda Scoopy kurang menyenangkan dipakai karena tidak memberikan kenyamanan selama dipakai

Sumber : Survey Pendahuluan, 2022

Berdasarkan data pra-riset pada tabel I.2, menunjukkan bahwa terdapat tiga indikator permasalahan mengenai kepuasan pelanggan terhadap Sepeda Motor Honda Scoopy. Pemilik Sepeda Motor Honda Scoopy umumnya menyatakan bahwa kualitas produk yang disajikan oleh Honda Scoopy tidak sesuai harapan pelanggan, karena spesifikasi yang dimilikinya kurang memadai. Bahkan perbandingan harga beli Sepeda Motor Honda Scoopy dinilai lebih mahal dibandingkan sepeda motor lain pada kelasnya. Serta adanya kesan pengalaman yang kurang menyenangkan bagi pemilik Sepeda Motor Honda Scoopy, karena merasa tidak nyaman selama memakainya.

Berdasarkan data pra-riset terhadap 30 responden, juga diketahui variabel lain yang menunjukkan beberapa kelemahan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan terhadap Honda Scoopy, sebagaimana pada tabel berikut :

Tabel I.3
Pra-Riset Sepeda Motor Honda Scoopy

No	Kelemahan Sepeda Motor Honda Scoopy
1	Mesinnya tidak ada yang istimewa atau beda dari motor merek lain.
2	Terasa tidak nyaman jika berboncengan karena motor terlalu mengayun.
3	Kapasitas tangki yang kecil.
4	Ukuran pelek yang kecil.
5	Performa yang pas-pasan.
6	Jika dibawa terlalu cepat gasnya terasa keras.
7	Bannya yang bergoyang jika berboncengan.
8	Remnya yang susah.
9	Setir kemudi yang kurang seimbang.
10	Harga yang cukup mahal.
11	Tidak cocok untuk pria yang terlalu tinggi dan berbadan besar.
12	Performamesin yang sama saja dengan motor lain.
13	Lampu belakang yang cepat putus.

Sumber : Survey Pendahuluan, 2022

Berdasarkan data pra-riset pada Tabel I.3, menunjukkan adanya 13 jenis pernyataan yang dianggap tidak memuaskan bagi para pelanggan, karena hal tersebut merupakan kelemahan dari Sepeda Motor Honda Scoopy.

Beberapa kelemahan yang paling menonjol, mengarah pada terbentuknya variabel kualitas produk, adapun kelemahan Sepeda Motor Honda Scoopy yang mewakili indikator kinerja terdapat pada pernyataan : mesinnya tidak ada yang istimewa atau beda dari motor merek lain, remnya yang susah, dan setir kemudi yang kurang seimbang. Pernyataan yang mewakili indikator konsisten meliputi : performa yang pas-pasan, dan performa mesin yang sama saja dengan motor lain. Pernyataan yang mewakili indikator fitur meliputi :, kapasitas tangki yang kecil, ukuran pelek yang kecil, tidakcocok untukpria yang terlalu tinggi dan

berbadan besar, dan lampu belakang yang cepat putus. Pernyataan yang mewakili indikator desain meliputi : terasa tidak nyaman jika berboncengan karena motor terlalu mengayun, jika dibawa terlalu cepat gasnya terasa keras, bannya yang bergoyang jika berboncengan.

Disamping kelemahan Sepeda Motor Honda Scoopy dalam aspek kualitas produk, berdasarkan pernyataan yang dikemukakan oleh responden, juga mengarah pada variabel harga. Adapun harga Sepeda Motor Honda Scoopy dinilai cukup mahal, tentunya didasari oleh berbagai alasan yang menjadi ukuran dari mahalnya harga yang dinyatakan oleh konsumen, maka hal ini dapat mewakili beberapa indikator diantaranya keterjangkauan harga, serta kesesuaian harga dengan kualitas produk, dan harga sesuai kemampuan atau daya saing harga.

Hal ini sesuai dengan fenomena yang ditunjukkan pada Tabel I.1 sebelumnya yang menunjukkan rendahnya peringkat Honda Scoopy dalam *Top Brand Index* Sepeda Motor Honda. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa Honda Scoopy masih kurang baik dari segi kualitas produk dan harganya, sehingga pelanggan merasa tidak puas.

Fenomena di atas didukung penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan oleh Prayudi Rizky (2020), dengan hasil penelitiannya yang membuktikan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy. Sedangkan dalam penelitian Ani Tristiana (2016) yang menggunakan objek berbeda yaitu Sepeda Motor Honda

Vario 125, juga membuktikan bahwa kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, sebagai berikut :

1. Adakah pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir?
2. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir?
3. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Sepeda Motor Honda Scoopy di Kecamatan Kandis Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengembangan wawasan dalam mempraktekan teori-teori yang telah penulis ketahui selama perkuliahan.

2. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi materi dan kajian, sebagai referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penulisan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ani Tristiana. (2016). *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Vario 125.* Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen : Vol. 5. No.6. Juni 2016.
- Donni Juni Priansa. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu pada Era Media Sosial.* Bandung : CV Pustaka Setia.
- Etta Mamang Sangadji dan Sopiah. (2016). *Perilaku Konsumen, Pendekatan Praktis.* Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2018). *Strategi Pemasaran.* Edisi ke-6. Yogyakarta :CV Andi.
- Irawan, Handi. (2016). *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan.* Jakarta : Elexmedia Komputindo.
- Iqbal Hasan. (2018). *Pokok-Pokok Materi Statistik II (Statistik Inferensif)* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Kotler, P dan Amstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran. Edisi 14.* Erlangga.
- Kotler, P dan Kevin Lane Keller. (2016). *Manajemen Pemasaran. Edisi ke 13.* Jakarta : Erlangga.
- Nurul Fathayani. (2018). *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap keputusan konsumen dalam pembelian motor X-Ride pada PT Suraco Jaya Abadi Motor Cabang Pallangga Kabupaten Gowa.* Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar. Vol. 5. No.2. Oktober 2018.
- Prayudi Rizky. (2020). *Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen Sepeda Motor Honda Scoopy di Kota Taluk Kuantan.* JOM FEB. Vol.07. Edisi02. Desember 2020.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan metode R&D.* Bandung : CV. Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2017). *Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran (Konsep, Strategi dan Kasus).* Yogyakarta : CAPS.
- V.Wiratna Sujarweni. (2015). *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS.* Yogyakarta : Pustaka Baru.

Zeithmal, V.A dan Bitner, M.J. (2018). *Service Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm*. Boston : Mc. Graw-Hill.