PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL DINAMIK MOTOR HONDA CABANG LEMABANG PALEMBANG

SKRIPSI

NAMA : DEDI MIZWAR

NIM : 212014294.M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2018

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL DINAMIK MOTOR HONDA CABANG LEMABANG PALEMBANG

Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang

NAMA : DEDI MIZWAR

NIM : 212014294.M

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Dedi Mizwar

NIM : 212014294.M

Konsentrasi : Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajuka nuntuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Juli 2018

METERAI TEMPEL

B8427AEF712871676

6000

ENAM RIBU RUPIAH

Dedi Mizwar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul	:Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang
Nama	: Dedi Mizwar
NIM	: 212014294.M
Fakultas	: Ekonomi
Program Studi	: Manajemen
Konsentrasi	: Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal September 2018

Pembimbing I

DR. Trisnjarty AM,S.E.M.Si
NIDN: 0019026101

Pembimbing II

Mardiana Puspasari,S.E.,M.M
NIDN:0226107001

Mengetahui,
Dekan
u.b. Ketua Program Studi Manajemen

Hj. Maftuha Nurrahmi,SE.,M.Si
NIDN:0216057001

Motto dan Persembahan

- Jadikanlah shalat dan sabar sebagai penolongmu. "Sesungguhnya Allah beserta orang – orang yang sabar" (Q.S Al-Baqarah, 153).

- "Sesungguhnyabersamakesulitanadakemudahanmakaapabilaengkaut elahselesai (darisesuatuurusan), tetaplahbekerjakeras (untukurusan yang lain). Dan hanyakepadaTuhanmulahengkauberharap."(QS. Al-Insyirah, 6-8)

Kupersembahkan Untuk :

- Ayah dan Ibuku tercinta
- Keluarga besarku
- Teman – temanku
- Almamater yang kubanggakan.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT, berkat rahmat-Nya penulisan skripsi dengan judul "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang.

Penulisan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan banyak pihak, kuucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Mizannudin Djamil yaitu ayahku dan Murni yaitu ibuku
2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Ibu DR. Trisniarty AM,S.E.M.Siselaku dosen pembimbing skripsi 1 dan Ibu Mardiana Puspasari, S.E, M.Si selaku dosen pembimbing skripsi 2 yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan arahan bimbingan dan koreksi serta dorongan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Yudha Mahrom DS, SE, M.Si. selaku Penasihat Akademik (PA) kelas regular (B) malam.
7. Seluruh Bapak, Ibu Dosen, dan staf pegawai Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Seluruh karyawan/ti Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang.

9. Seluruh sahabat seperjuangan khususnya angkatan 2014 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang untuk menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh teman – teman KKN Posko 158 Desa Kandis (Yudha, Nico, Anggun< Vellies, Yutika, Cilia, Winda, Vina, dan Indah).
11. Dan seluruh pihak yang telah membantu yang tidak bisa disebutkan satu per-satu namanya.

Semoga Allah SWT membalas budi baik untuk seluruh bantuan yang diberikan guna menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari meskipun banyak usaha yang telah dilakukan, akan tetapi skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian mudah-mudahan dari skripsi yang di buat ini tetap ada manfaat yang dapat diperoleh. Amin.

Palembang, Juli 2018

Dedi Mizwar

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT ii

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iii

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv

HALAMAN PRAKATA v

HALAMAN DAFTAR ISI vii

HALAMAN DAFTAR TABEL ix

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN x

ABSTRAK xi

ABSTRACT xii

BAB I PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah 1

B. RumusanMasalah 4

C. TujuanPenelitian 4

D. ManfaatPenelitian 4

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. KajianKepustakaan..... 7

B. PenelitianSebelumnya..... 29

C. KerangkaPemikiran 30

D. Hipotesis 30

BAB III METODE PENELITIAN

A. JenisPenelitian 31

B. LokasiPenelitian 32

C. OpersasionalisasiVariabel 33

D. PopulasidanSampel 34

E. Data yang Diperlukan 35

F. MetodePengumpulan Data 36

G. Analisis Data danTeknisAnalisis 37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. HasilPenelitian 43

B. PembahasanHasilPenelitian 58

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 62

B. Saran..... 63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I.1	Data Penjualan Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang Tahun 2014-2016.....	4
Tabel III.1	OperasionalVariabel.....	33
Tabel IV.1	Hasil Uji Validitas.....	47
Tabel IV.2	Hasil Uji Realibilitas.....	48
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan pekerjaan.....	51
Tabel IV.7	Hasil jawaban responden variabel harga.....	52
Tabel IV.8	Hasil jawaban responden variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel IV.9	Hasil jawaban responden variabel kepuasan pelanggan.....	54
Tabel IV.10	Analisis Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel IV.11	Analisis Uji Statistik F.....	57
Tabel IV.12	Analisis Uji Statistik t.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner
Lampiran 2	Tabulasi Jawaban Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Uji Realibilitas
Lampiran 4	Hasil Uji Regresi Linier Berganda
Lampiran 5	Hasil Uji F dan Uji t
Lampiran 6	SuratPernyataanSelesaiMelakukanPenelitian
Lampiran 7	Foto Copy AktivitasBimbinganSkripsi
Lampiran 8	Foto Copy SertifikatHapalanSurat-suratPendek
Lampiran 9	Foto Copy Sertifikat TOEFL
Lampiran 10	BiodataPenulis
Lampiran 11	LembarPersetujuanPerbaikanSkripsi

ABSTRAK

Dedi Mizwar / 212014294.M/ 2018/ Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda cabang Lemabang Palembang.Jenispenelitian yang digunakanadalahasosiatif.Data yang digunakanadalah data primer dan data sekunder.Metodepengumpulan data denganmenggunakankuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi.Analisis data yang digunakanadalahkualitatifdankuantitatif.Sampel yang diambilberjumlah 100pelanggan.Teknikanalisisdalampenelitianiniadalahanalisisregresi linier berganda.Berdasaarkan uji analisis regresi linier berganda didapat hasil sebesar 1,298, hal ini dijelaskan oleh persamaan $Y = 1,298 + 0,312X_1 + 0,390X_2 + e$, Artinya koefisien regresi X1 sebesar 0,312 bernilai positif menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan skor harga akan meningkatkan skor kepuasan pelanggan sebesar 0,312 dengan menjaga skor kualitas pelayanan tetap/konstan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai F-hitung diperoleh sebesar 17,032 lebih besar dari F-tabel (3,090), Maka dapat disimpulkan harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : Harga, KualitasPelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

Abstract

Dedi Mizwar/212014294.M/2018/The Influence of Price and Service Quality on the Customers' Satisfaction at Dinamik Motor Honda Workshop of Lemabang Palembang Branch.

The problem of this study was whether there was any influence of service quality and price on the customers' satisfaction at Dinamik Motor Honda workshop of Lemabang Palembang Branch. This study used associative research. The data used in this study was primary and secondary data. Techniques for collecting the data used questionnaires, interviews, and observations. Data analysis used qualitative and quantitative analyses. The total sample taken was 100 customers. Technique for analyzing the data used multiple linear regressions. Based on the multiple linear regression analysis, it showed that Y = 1.298 + 0.312X1 + 0.390X2 + e it revealed that the regression coefficient X1 was 0.312 which meant each one point addition of price score would increase the customers' satisfaction score by 0.312 by keeping the service quality score constant. Based on F test, it showed that F obtained (17.032) was higher than F table (3.090) which meant simultaneously price and service quality gave a positive and significant influence on the customers' satisfaction. Based on T test, it showed that T obtained of price X1 (3.381) was higher than T table (1.985). It was supported by the value of significance level 0.005 (0.005 < 0.05). Thus, price gave a positive and significant influence on the customers' satisfaction. T obtained of service quality X2 (2.895) was higher than T table (1.985). It was supported by the value of significance level 0.005 (0.005 < 0.05). Thus, service quality gave a positive and significant influence on the customers' satisfaction. Based on determination coefficient test, it showed that R^2 was 24.5. It means that the customers' satisfaction (Y) could be explained by the variable of price (X1) and variable of service quality (X2) by 24.5%, while the rest of the value was influenced by other factors which were not examined in this study.

Keywords: Price, Service Quality, Customers' Satisfaction

PENGESAHAN
NO. 654 /Abstract/LB/UMP/VIII / 2018
Telah diterjemahkan oleh
Lembaga Bahasa
Universitas Muhammadiyah Palembang

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada zaman globalisasi saat ini banyak sekali kemajuan dan perubahan yang terjadi dalam dunia bisnis modern. Adapun perubahan yang terjadi ditandai dengan pola pikir masyarakat yang berkembang, kemajuan teknologi dan gaya hidup yang tak lepas dari pengaruh globalisasi. Pengaruh dari perkembangan zaman yaitu banyak sekali bermunculan produk barang dan jasa yang menawarkan berbagai kelebihan dan keunikan dari masing-masing produk dan jasa tersebut. Hal ini membuat konsumen mempunyai banyak alternatif pilihan dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh produsen. Tetapi bagi produsen, hal ini merupakan suatu bentuk ancaman karena semakin banyak produk dan jasa yang ditawarkan maka semakin ketat pula persaingan yang terjadi dalam dunia usaha. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar.

Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun *public relations release.* Kunci utama

perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan jasa yang berkualitas dengan harga yang pas. Menurut Kotler dan Keller (2007:177) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Kepuasaan pelanggan dapat diraih oleh perusahaan dengan berbagai macam strategi pemasaran. Dalam bisnis, hal yang sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah harga dan kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2008:345) harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Sedangkan kualitas pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2011:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kedua point tersebut sangat berkaitan satu sama lain karena apabila kualitas pelayanan baik dan harga yang ditawarkan pas maka kepuasan pelanggan akan dapat diraih. Namun sebaliknya, apabila kualitas pelayanan kurang baik dan harga yang ditawarkan tinggi maka pelanggan akan kecewa atau merasa tidak puas. Salah satu bisnis atau usaha yang juga merasakan ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis bengkel reparasi motor. Persaingan semakin ketat tersebut ditandai dengan makin banyaknya bengkel-bengkel bermunculan di kota Palembang. Kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan pun beraneka macam, dengan begitu

akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Hal tersebut menuntut pihak pemilik atau pengelola bengkel untuk menciptakan strategi agar mampu bersaing dan unggul dibanding bengkel-bengkel pesaingnya. Adapun berbagai bengkel ternama yang masih dipercaya pelanggan untuk memperbaiki motor mereka. Salah satu pesaing dari bengkel yaitu bengkel Maju Motor yang selalu meningkatkan kualitas pelayanan dengan strategi pemasaran. Selain itu lokasi yang berdekatan membuat persaingan semakin ketat dan juga dari segi sparepart yang dijual memiliki kualitas dibawah standar yang dijual di Bengkel dinamik motor Honda cabang Lemabang sehingga dari segi harga lebih murah. Demikian juga halnya di Bengkel Dinamik motor Honda cabang Lemabang Palembang, dimana sebagai salah satu bengkel resmi yang ada di kota Palembang, juga memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada. Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di bengkel dinamik motor Honda cabang Lemabang Palembang. Adapun data penjualan jasa dan barang di bengkel dinamik motor Honda cabang Lemabang Palembang selama 3 tahun terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1
Data Pendapatan Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang Lemabang Palembang Tahun 2014-2016

Tahun	Pendapatan
2014	Rp.1.933.139.400
2015	Rp.1.768.958.800
2016	Rp.1.665.670.650

Sumber : Bengkel Dinamik Motor Honda Cabang LemabangPalembang, 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat terlihat bahwa penjualan di bengkel dinamik motor Honda cabang Lemabang Palembang selalu mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Penjualan pada tahun 2015 mengalami penurunan sebesar Rp. 103.288.150 dan begitu juga pada tahun berikutnya yaitu tahun 2016 terjadi penurunan kembali sebesar Rp. 164.180.600. Hal ini harus diperhatikan oleh perusahaan dengan menganalisis keluhan-keluhan pelanggan baik dari segi harga maupun kualitas pelayanan agar tercapainya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi diatas dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul "**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL DINAMIK MOTOR HONDA CABANG LEMABANG PALEMBANG**".

3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah adakah Pengaruh Harga Dan Kualitas PelayananTerhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda cabang Lemabang Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Dinamik Motor Honda cabang Lemabang Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

   Penelitian ini diharapkan dapat membantu mendapatkan gambaran tentang praktek dari berbagai teori yang selama ini di pelajari di bangku kuliah, khususnya dalam konsentrasi pemasaran

2. Bagi Bengkel Dinamik Motor Honda cabang Lemabang Palembang

   Hasil dari penelitian dapat memberikan masukan kepada Bengkel Dinamik Motor Honda cabang Lemabang Palembang dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya sehingga dapat menaikkan volume penjualan.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang memiliki topik relatif sama mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buchari, Alma (2013) *Manajemen Pemasaran danPemasaran Jasa.* Bandung : ALFABETA

Djsalim Saladin (2012) *Intisari Pemasaran dan Unsur-unsur Pemasaran.* Bandung : CV LindaKarya

Fandy Tjiptono (2007) *Strategi Pemasaran,* Edisi ke dua. Yogyakarta : ANDI

Fandy Tjiptono (2012) *Pemasaran Jasa.* Malang : Banyumedia

Fandy tjiptono dan Gregorius Chandra (2011) *Pemasaran Strategi.* Yogyakarta: ANDI

Kotler, Philip (2008) *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta: Kencana Pernada Media Group

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2007) *Manajemen Pemasaran,* Edisi 12, jilid I. Jakarta: PT.Indeks,

Kotler, Philip dan Gary Amstrong (2012) *Prinsip-prinsip Pemasaran.* Edisi 13. Jilid I. Jakarta : Erlangga

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2012) *Manajemen Pemasaran Jilid 2,* edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga

Nur dan Bambang Supomo (2012) *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akutansi dan Manajemen,* Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE.

Rambat Lupiyoadi (2011) *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat

Sugiyono (2009) *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif R&D).* Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2012) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Cetakan ke-17. Bandung: Alfabeta

Sugiyono (2015) *Metode Penelitian Manajemen.* Bandung: Alfabeta