

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Bengkel Iksan Motor Sragen).**



SKRIPSI

Diajukan untuk Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

FAJAR SIDIQ

B 100 150 293

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Bengkel Iksan Motor
Sragen)**

Yang ditulis dan disusun oleh



(FAJAR SIDIQ)
B 100 150 293

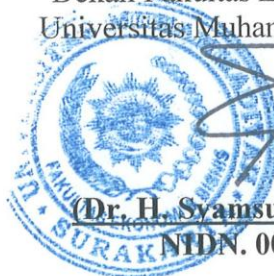
Penandatanganan berpendapat bahwa Skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima

Surakarta, 15 Februari 2020
Pembimbing Utama



(Drs. Wiyadi, M.M., Ph.D.)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhamamdiyah Surakarta



(Dr. H. Syamsudin, S.E., M.M.)
NTDN. 0017025710



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417
Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **FAJAR SIDIQ**
NIM : **B 100 150 293**
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,
BIAYA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN (Studi Pada Bengkel Iksan Motor Sragen)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan saya serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhamamdiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 15 Februari 2020

Yang membuat pernyataan


(FAJAR SIDIQ)

MOTTO

“Dan orang-orang yang diberi ilmu berpendapat bahwa (wahyu) yang diturunkan kepadamu (Muhammad) dari Tuhanmu itulah yang benar dan memberi petunjuk (bagi manusia) kepada jalan (Allah) Yang Maha Perkasa lagi Maha Terpuji”

(QS Saba’: 6)

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi Ilmu Pengetahuan beberapa derajat”

(QS. Al Maidah : 11)

“Barang siapa yang menempuh suatu jalan menuntut ilmu pengetahuan, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju Surga”

(H. R. Muslim)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati penulis mempersembahkan karya kecil ini sebagai ungkapan rasa terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Allah SWT, yang memberikan hidup dan memegang kematian setiap mahluk, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna. Serta memberikan seluruh kenikmatan dalam hidup. Semoga dari awal proses sampai karya ini selesai dapat memberikan amalan dan manfaat yang besar bagi kita semua.
2. Nabi Muhammad SAW, semoga sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau, keluarga beserta para sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.
3. Dosen pembimbing skripsi saya Bapak Drs. Wiyadi, MM, PhD terimakasih banyak atas bimbingannya selama ini dengan penuh kesabaran dan perhatiannya selama ini.
4. Bapak/Ibu saya Bapak dan Ibu yang telah membesarkan saya, mendidik dan selalu mendoakan saya, memberikan kasih sayang, semangat, motivasi dan perjuangan yang sangat besar dan luar biasa sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan saya di Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Teman-teman sekaligus sahabat-sahabat baik saya selama kuliah. Terimakasih untuk semuanya semoga kita bisa menjadi orang yang sukses sumuanya ya bro.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, biaya, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Iksan Motor Sragen. Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian pendekatan kuantitatif yang menggunakan data berbentuk angka. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh konsumen. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pelanggan dengan teknik pengambilan sampel metode *purposive sampling*. Teknik analisis data menggunakan adalah (1) uji instrumen (uji validitas dan reliabilitas), (2) Uji Asumsi Klasik (normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas) dan (3) Uji Hipotesis (analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji t menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) Biaya berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan. (3) Lokasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Biaya, Lokasi dan Kepuasan pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of service quality, cost, and location on customer satisfaction of Iksan Motor Sragen Workshop. This research method uses a quantitative approach that uses numerical data. The population of this research is all consumers. The sample used in this study were 100 customers with a purposive sampling method. Data analysis techniques using are (1) instrument test (validity and reliability test), (2) Classical Assumption Test (normality, multicollinearity, heteroscedasticity) and (3) Hypothesis test (multiple linear regression analysis, t test, F test and R²). The results showed that the t test showed that (1) Service quality had a positive effect on customer satisfaction. (2) Cost has a positive effect on customer satisfaction. (3) Location has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Service quality, Cost, Location and customer satisfaction Performance

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Tidak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Rasulullah Muhamamd SAW beserta keluarga dan para sahabatnya, serta para pengikutnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BIAYA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi Pada Bengkel Iksan Motor Sragen).

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya tanpa adanya bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu melaksanakan skripsi ini dengan baik, maka dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si, Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Drs. Wiyadi, MM, PhD selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi penulis.
5. Bapak Ihwan Susila, S.E.,M.Si.,Ph.D. selaku pembimbing akademis yang telah memberikan dorongannya dalam membantu menyelesaikan perkuliahan penulis.

6. Seluruh Dosen dan Konsumen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya jurusan manajemen yang rela membimbing dan menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
7. Bapak dan ibu yang selalu memberikan kasih sayang yang tiada bosan memberikan dukungan baik spiritual maupun material serta tak pernah bosan mendoakan dan menasehati demi keberhasilan penulis.
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu telah turut serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca yang bersifat membangun sangat kami apresiasi untuk perbaikan pada masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Surakarta, 8 Februari 2020

Penulis

(FAJAR SIDIQ)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Kerangka Pemikiran	23

	D. Hipotesis	24
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Ruang Lingkup Penelitian	27
	B. Jenis dan sumber data	27
	C. Teknik Pengambilan Sampel	28
	D. Teknik Pengumpulan Data	30
	E. Definisi Operasional Dan Pengukurannya Variabel.....	31
	F. Uji Instrumen	33
	G. Teknik Analisis Data	34
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Data.....	40
	B. Analisis Data	42
	C. Pembahasan.....	55
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	61
	B. Keterbatasan Penelitian	61
	C. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel IV.2	Karakteristik Usia Responden	41
Tabel IV.3	Karakteristik Tingkat Pendidikan Responden	41
Tabel IV.4	Karakteristik Tingkat Pekerjaan Responden	42
Tabel IV.5	Rangkuman validitas instrumen Kualitas Pelayanan (X1)	43
Tabel IV.6	Rangkuman Validitas Instrumen Biaya (X2)	44
Tabel IV.7	Rangkuman Validitas Instrumen Lokasi (X3)	44
Tabel IV.8	Rangkuman Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan (Y)	45
Tabel IV.9	Hasil Reliabilitas	46
Tabel IV.10	Hasil Pengujian Normalitas	47
Tabel IV.11	Hasil Pengujian Multikolinieritas	47
Tabel IV.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas	48
Tabel IV.13	Rekapitulasi Regresi Linier Berganda	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	23
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Data

Lampiran 3. Hasil Olah Data