

**PENGARUH HARGA, LOKASI, DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN
JASA CV. ORANGE KOTA BEKASI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Slamet Irwanda
NIM : 43113310053**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017

SURAT PENYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Slamet Irwanda
Nim : 43113310053
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis.

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya akan mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya .

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28-08-2017



Slamet Irwanda

NIM.43113310053

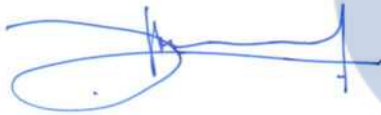
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Slamet Irwanda
Nim : 43113310053
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Keputusan Penggunaan Jasa CV. ORANGE Kota
Bekasi
Tanggal Lulus Ujian : 28 Agustus 2017

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

Ketua Penguji



Dra. Yanti Murni, MM

Tanggal : 5. September 2017



Dr. Bambang Mulyana, M.Si

Tanggal : 5. September 2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen,



Dr. Harnovinsah, AK, M.Si, CA

Tanggal : 5. September 2017



Dudi Permana, MM., Ph.D

Tanggal : 5. September 2017

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of price to decision of service usage and car wash, location to decision of service usage and car wash service, and influence of service quality to decision of service usage and car wash service. The research method used in this research is descriptive associative with qualitative approach, that is by describing the condition of respondent and description of research variables in the frequency table and the percentage of the results of the distribution of the questionnaire through the procedure of data analysis. Population in this research is all consumer come to CV. ORANGE and do the service or car wash and sample in this research amounted to 100 respondents. Data analysis techniques use validity test, reliability test, classical assumption test, coefficient of determination, multiple linear regression analysis, F test, and hypothesis test (t test). The result of research shows that: (1) There is positive and significant influence between price to decision of service usage. (2) There is no positive and significant influence between location to decision of service usage. (3) There is a positive and significant influence between service quality to service use decision. (4) There is positive and significant influence between price variable, location, and service quality collectively to service use decision.

Kata kunci : Price, Location, Service Quality, Service

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan penggunaan jasa servis & cuci mobil, lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa servis & cuci mobil, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa servis & cuci mobil. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif Asosiatif dengan pendekatan kualitatif, yaitu dengan mendeskripsikan keadaan responden serta deskripsi variabel penelitian dalam tabel frekuensi dan presentase dari hasil penyebaran kuesioner tersebut dengan melalui prosedur analisis data. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang datang ke CV. ORANGE dan melakukan servis atau cuci mobil dan sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, koefisien determinasi, analisis regresi linier berganda, uji F, dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap keputusan penggunaan jasa. (2) Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap keputusan penggunaan jasa. (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap keputusan penggunaan jasa. (4) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel harga, lokasi, dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan jasa.

Kata kunci : Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan, Jasa

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah, segala puji dan puja kepada Allah swt. Yang melimpahkan rahmat-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada pemimpin dan teladan tercinta Rasulullah Muhammad saw, beserta para pengikutnya hingga akhir zaman. Skripsi ini, peneliti persembahkan kepada keluarga tercinta terutama kepada Ibunda dan Ayahanda, semoga beliau dianugrahi kesehatan dan kebahagiaan. Banyak yang telah membantu peneliti dalam upaya menyelesaikan skripsi ini, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa CV. ORANGE Kota Bekasi** “.

Penelitian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu Dra. Yanti Murni,MM, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta dukungan dalam penelitian ini. Selain itu, peneliti sampaikan terimakasih banyak kepada :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Harnovinsah,AK, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D, MM, selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Muhammad,SE, MM, selaku Sekertaris Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana Kampus D.
5. Orang tua tercinta Agus Sugiyanto dan Suharni , dan juga seluruh keluarga, rekan dan sahabat atas segala dukungan serta doa yang tiada henti kepada peneliti.
6. Dosen Universitas Mercubuana yang telah memberikan segenap ilmunya kepada peneliti selama menjalani perkuliahan.
7. Mahasiswa Universitas Mercubuana Kampus D khususnya teman – teman seperjuangan dalam menyusun skripsi.

Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan semoga mendapatkan berkah yang melimpah dari Allah SWT. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Diharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua dan tentunya bagi pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 28 agustus 2017

Slamet Irwanda

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	5
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Kontribusi Penelitian	6

BAB II KAJIAN TEORITIS, RERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teoritis	7
1. Jasa	7
2. Harga	10
3. Lokasi	12
4. Kualitas Pelayanan	14
5. Penelitian Terdahulu	17
B. Rerangka Konseptual	19
C. Pengembangan Hipotesis	20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	23
B. Desain Penelitian	23
C. Definisi dan Operasional Variabel	24
1. Definisi Variabel	25
2. Operasionalisasi Variabel	25
D. Pengukuran Variabel	27
E. Populasi dan Sampel Penelitian	29
1. Populasi.....	29
2. Sampel	29
F. Teknik Pengumpulan Data	30
G. Metode Analisis	32
1. Statistik Deskriptif	32
2. Uji Kualitas Data	34
a. Uji Validitas	34
b. Uji Reabilitas	35
3. Uji Asumsi Klasik	36
a. Uji Normalitas	36
b. Uji Multikolonieritas	37
c. Uji Heteroskedastisitas	37
4. Uji Analisis Regresi Linear Berganda	39
5. Uji Kesesuaian Model.....	39
a. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	39
6. Uji Hipotesis	40
a. Uji Parsial (Uji Statistik t)	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	42
1. Sejarah singkat CV. ORANGE.....	42
2. Tempat dan Waktu Penelitian	42
3. Karakteristik Profil Responden	44

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia ...	45
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif	46
C. Hasil Uji Kualitas Data	49
1. Hasil Uji Validitas	49
2. Hasil Uji Reabilitas	52
D. Hasil Uji Asumsi Klasik	53
1. Hasil Uji Normalitas	53
2. Hasil Uji Multikolonieritas	55
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	56
E. Hasil Uji Persamaan Linier Berganda	58
F. Uji Kesesuaian Model	59
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59
2. Uji Anova (Uji F)	60
G. Uji Hipotesis (Uji t)	61
H. Pembahasan Hasil Penelitian	63

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA	68
----------------------	----

LAMPIRAN	70
----------------	----

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pendapatan CV. ORANGE tahun 2015-2016	3
2.1	Indikator Lokasi	14
2.2	Penelitian Terdahulu	17
3.1	Operasionalisasi Variabel	23
3.2	Skala Likert.....	26
4.1	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
4.2	Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia	43
4.3	Statistik Deskriptif Harga	45
4.4	Statistik Deskriptif Lokasi	45
4.5	Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan	46
4.6	Statistik Deskriptif Penggunaan Jasa.....	47
4.7	Uji Validitas Variabel Harga	48
4.8	Uji Validitas Variabel Lokasi	48
4.9	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	49
4.10	Uji Validitas Variabel Penggunaan Jasa.....	50
4.11	Hasil Uji Reabilitas	51
4.12	Hasil Uji Kolmogorov Smirnov	52
4.13	Hasil Uji Multikolonieritas	53
4.14	Analisis Regresi Linear Berganda	56
4.15	Analisi Uji Koefisien Determinasi	57
4.16	Analisis Anova (Uji Statistik F)	58
4.17	Analisis Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Gambar Rerangka Konseptual	20
4.1	Hasil Normal Scatter Plot	55



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner	70
Lampiran 2	Hasil Kuesioner	72
Lampiran 3	Hasil Statistik Deskriptif	81
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas	82
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik	85
Lampiran 6	Hasil Uji Kesesuaian Model.....	85
Lampiran 7	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	86
Lampiran 8	Tabel T	86
Lampiran 9	Tabel F.....	88

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA