

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Kasus pada Bengkel Dedi Motor di Serpong )**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**Nama : Indipada Sunarli**

**NIM : 43112010247**

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

**2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN**

**( Studi Kasus pada Bengkel Dedi Motor di Serpong )**

**SKRIPSI**

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



**Nama : Indipada Sunarli**

**NIM : 43112010247**

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

**JAKARTA**

**2016**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indipada Sunarli  
NIM : 43112010247  
Program Studi : Manajemen – SI

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, September 2016



Indipada Sunarli

43112010247

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indipada Sunarli  
NIM : 43112010247  
Program Studi : Manajemen S1  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap  
Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Dedi Motor di  
Serpong  
Tanggal Lulus Ujian : 22 September 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing



Wawan Purwanto, SE., MM

Tanggal : 30/9 2016

Ketua Penguji



Mochamad Soelton, S.Psi, MM

Tanggal : 29/9/2016

Dekan Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal :

Ketua Program Studi  
Manajemen-S1



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal: 30/9 2016.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Dedi Motor di Serpong”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Drs. Wawan Purwanto, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Rina Astini, SE., MM, selaku Kaprodi MAnajemen S1 Universitas Mercu Buana.
4. Kedua Orang Tua tercinta Sunarya dan Liyanah yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan dukungan moral yang tiada henti-hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.

6. Kepada teman seperjuangan dan pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas bantuan, motivasi, dan doanya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, September 2016  
Penulis,

Indipada Sunarli  
43112010 247

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I     PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kontribusi Penelitian .....	8
<b>BAB II    KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	9
1. Manajemen Pemasaran Jasa .....	9
2. Kualitas Pelayanan .....	10
3. Lokasi .....	19
4. Kepuasan Pelanggan .....	21
5. Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	25
6. Hubungan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	26
7. Penelitian Terdahulu .....	27

B. Rerangka Pemikiran.....	30
C. Hipotesis .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	32
B. Desain Penelitian .....	32
C. Definisi dan Operasional Variabel.....	32
D. Pengukuran Variabel.....	38
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	41
G. Jenis Data .....	41
H. Metode Analisis Data.....	41
1. Analisis Deskriptif .....	41
2. Uji Kelayakan Data .....	42
a. Uji Validitas.....	42
b. Uji Reliabilitas.....	43
3. Uji Asumsi Klasik .....	43
a. Uji Normalitas .....	43
b. Uji Multikolinearitas .....	44
c. Uji Heteroskedastisitas .....	45
4. Uji Analisis Linear Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis.....	47
a. Uji Koeffisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
b. Uji Simultan ( Uji F ) .....	47



c. Uji Parsial ( Uji T ) .....	48
--------------------------------	----

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
1. Sejarah Bengkel Dedi Motor .....	49
2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	49
3. Karakteristik Profil Responden.....	50
a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
b. Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	51
c. Deskripsi Responden berdasarkan Pekerjaan.....	52
d. Deskripsi Hasil Penelitian.....	53
B. Uji Kelayakan Data.....	59
1. Uji Validitas .....	59
2. Uji Reliabilitas .....	62
C. Uji Asumsi Klasik.....	63
1. Uji Normalitas .....	63
2. Uji Multikolinearitas .....	64
3. Uji Heteroskedastisitas.....	65
D. Uji Analisis Linear Berganda.....	66
E. Uji Hipotesis .....	68
1. Uji Model Penelitian ( F simultan ).....	68
2. Uji Parsial ( Uji T ) .....	69
3. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
F. Pembahasan dan Hasil Penelitian .....	71

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan .....	73
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN .....	78

## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Data Pendapatan .....	4
1.2	Hasil Pra Survei .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	27
3.1	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
3.2	Operasional Variabel Lokasi.....	37
3.3	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan.....	37
3.4	Skala Likert Dengan Skor Setiap Pernyataan .....	38
4.1	Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.2	Deskripsi Responden berdasarkan Usia .....	51
4.3	Deskripsi Resnponden berdasarkan Pekerjaan.....	52
4.4	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
4.5	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Lokasi.....	57
4.6	Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Pelanggan.....	58
4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ).....	59
4.8	Hasil Uji Validitas Lokasi ( $X_2$ ) .....	61
4.9	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) .....	61
4.10	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
4.11	Hasil Uji Normalitas .....	63
4.12	Hasil Uji Multikolinearitas .....	65
4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
4.14	Hasil Uji F(Uji F simultan) .....	67
4.15	Hasil Uji T (Uji T parsial) .....	68
4.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	70

## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran .....	31
4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Kuesioner.....	78
2.	Hasil Karakteristik Responden .....	82
3.	Hasil Kuesioner.....	83
4.	Hasil Uji Validitas .....	96
5.	Hasil Uji Reliabilitas.....	97
6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	98
7.	Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
8.	Hasil Uji Hipotesis .....	101