



**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA
PELANGGAN BENGKEL SENTRAL YAMAHA JEMBER)**

*diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
program studi Ilmu Administrasi Bisnis.*

SKRIPSI

Oleh

**Moch. Ibnu Fariz
190910202093**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JEMBER
2023**

PERSEMBAHAN

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Surahman dan Ibu Musrifa yang telah membesarkan, merawat, dan mendidik saya dengan penuh kasih sayang. Terimakasih atas dukungan dan doa yang dipanjatkan untuk keberhasilan putranya selama ini.
2. Adik saya Alini Zulfa Rahmania dan Zaskia Aulia Maharani yang selalu memberikan semangat, serta keluarga besar maupun teman-teman yang memberikan doa dan selalu mendukung saya.
3. Almamater kampus tercinta, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember .

MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri."

(Q.S. Ar Rad:11)



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Moch. Ibnu Fariz

NIM : 190910202093

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “*Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29 Agustus 2023

Yang menyatakan,

Moch. Ibnu Fariz

NIM 190910202093

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul “*Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 29 Agustus 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Polotik Universitas Jember

Pembimbing

Tanda Tangan

1. Pembimbing Utama

Nama : Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM (.....)

NIP : 197508252002121002

2. Pembimbing Anggota

Nama : Dr. Yuslinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB (.....)

NIP : 197909192008122001

Penguji

1. Penguji Utama

Nama : Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR (.....)

NIP : 196002191987021001

2. Penguji Anggota

Nama : Dr. Wheny Khristianto, S.Sos, M.AB (.....)

NIP : 197506292000121001

ABSTRACT

Customer satisfaction is important for a company as one of the benchmarks to see how far the company's success is in carrying out its vision and mission. Customer satisfaction will be formed if the company can fulfill customer's expectation. Many factors that affect customer's satisfaction, including price and service quality. The problems in this study are (1) Does price affect customer's satisfaction? (2) Does service quality affect customer's satisfaction? (3) Does price and service quality affect on customer's satisfaction? The purpose of this study was to find out the effect of price and service quality on customer's satisfaction in the Sentral Yamaha Jember workshop. This study used a quantitative approach and multiple linear analysis techniques. The population in this study were all customers of the Sentral Yamaha Jember workshop who were unknown number of them, while the sampling method used in this study was Non Probability Sampling as many as 110 people. Questionnaire was used as the primary data in this study. Data processing in this study used a program software SPSS 26. Data analysis techniques in this study used the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression, t-test and f-test, and the coefficient of determination. The conclusion of this study is, price has a positive and significant effect on customer's satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer's satisfaction. Simultaneously it is known that Price and Service Quality have a positive and significant effect on Customer Satisfaction at Sentral Yamaha Jember workshop.

Keywords: Price, service quality, customer satisfaction

RINGKASAN

Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember); Moch. Ibnu Fariz; 190910202093; 2023; 36 Halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Pengambilan keputusan individu untuk melakukan pembelian terhadap barang atau jasa terbentuk berdasarkan kebutuhan dan keinginannya. Pada bengkel resmi sepeda motor, persepsi mengenai harga sering menjadi alat ukur konsumen bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi. Harga akan menjadi faktor yang sangat penting karena terbukti berpengaruh secara nyata dan kuat pada setiap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa. Kualitas pelayanan menjadi sebuah tingkatan kemampuan dari perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Variabel ini sangat penting dalam proses kepuasan pelanggan karena pelayanan yang memuaskan akan berdampak pada terjadinya pembelian berulang-ulang yang pada akhirnya akan meningkatkan penjualan.

Bengkel Sentral Yamaha Jember merupakan perusahaan otomotif yang memiliki spesialisasi dalam hal perbaikan dan perawatan pada elemen sepeda motor merek Yamaha. Bengkel ini memiliki berbagai keunggulan dibanding bengkel umum seperti penyediaan berbagai fasilitas dan penggunaan peralatan modern. Peralatan yang modern serta keahlian mekanik dalam proses servis sepeda motor membuat harga yang ditetapkan di bengkel resmi Yamaha lebih mahal dibanding dengan harga pada bengkel umum. Melalui pelayanan yang ramah dan memberikan senyuman agar konsumen merasa nyaman, serta didukung dengan peralatan yang canggih sehingga seluruh karyawan bisa melakukan pekerjaannya dengan efisien, sehingga peneliti ingin melakukan pengujian apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember. Metode

penelitian ini termasuk jenis penelitian *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel Harga (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) melalui pengujian hipotesis.

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner penelitian dan studi pustaka. Jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan total indikator pada setiap variabel. Jumlah indikator pada penelitian ini berjumlah 11 indikator dan peneliti memilih 10 derajat sebagai tingkat kesalahan pengambilan sampel, maka $11 \times 10 = 110$ responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; 1) Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan 2) Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. 3) Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember. Pada hasil pengujian koefisien determinasi diperoleh nilai R^2 sebesar 0,699 yang berarti besarnya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember sebesar 69,9% dan sisanya yaitu 30,1 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada pada penelitian ini.

PRAKATA

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)*.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan penulis. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
2. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
3. Dr. Hari Karyadi, S.E., M.SA Ak., selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember.
4. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Lapangan KKN yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos., MM., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Dr. Yulinda Dwi Handini, S.Sos., M.AB, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan pengarahannya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Dr. Djoko Poernomo, M.Si., CIQnR dan Dr. Wheny Khristianto, S.Sos, M.AB, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan saran serta masukan yang sangat berguna untuk memperbaiki proses penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, serta karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang telah diberikan.

8. Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset Dan Teknologi yang telah memberikan kepercayaan dan kesempatan bagi saya sebagai salah satu mahasiswa penerima beasiswa Bidikmisi dalam menempuh pendidikan S1.
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Surahman dan Ibu Musrifa, serta seluruh keluarga yang telah memberikan kasih sayang, perhatian dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan S1.
10. Sahabat dan seluruh teman mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis angkatan 2019, terimakasih selalu mendukung dan memberikan motivasi sampai skripsi ini selesai.
11. Teman-teman KKN Desa Kaligedang tahun 2022, yang telah memberikan semangat selama pengerjaan skripsi.
12. Seluruh pihak Sentral Yamaha Jember yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
13. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya peneliti banyak keterbatasan, oleh karena itu, saran dan kritik akan peneliti terima. Akhir kata, semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jember, 29 Agustus 2023

Penulis,

Moch. Ibnu Fariz

NIM 190910202093

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Pemasaran.....	5
2.1.2 Pemasaran Jasa	5
2.1.3 Harga	6
2.1.4 Kualitas Pelayanan	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Model Hipotesis.....	12
2.4 Keterkaitan Antar Variabel.....	11
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Pendekatan Penelitian	13
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	13
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel	13
3.4 Teknik Pengumpulan Data	13
3.5 Definisi Operasional Variabel	14
3.6 Skala Pengukuran Variabel	14
3.7 Uji Instrumen Penelitian	15

3.7.1	Uji Validitas	15
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	15
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	15
3.8.1	Uji Normalitas	15
3.8.2	Uji Multikolinieritas	15
3.8.3	Uji Heterokedastisitas.....	15
3.9	Metode Analisis Data.....	16
3.10	Uji Hipotesis	16
3.10.1	Uji t (Parsial)	16
3.10.2	Uji F (Simultan).....	16
3.10.3	Uji R ² (Analisis Koefisien Determinasi).....	16
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....		17
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	17
4.1.1	Sejarah Perusahaan	17
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	19
4.1.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
4.2	Analisis data.....	20
4.2.1	Analisis Deskriptif Responden	20
4.2.2	Deskripsi Variabel Penelitian	22
4.2.3	Uji Instrumen Data	26
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	27
4.2.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	29
4.2.6	Uji Hipotesis	30
4.3	Pembahasan.....	32
4.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
4.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	32
4.3.3	Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	33
BAB 5 PENUTUP		34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		36
LAMPIRAN.....		38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu.....	10
Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	20
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan umur.....	21
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	21
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan.....	22
Tabel 4.5 Jawaban responden terhadap harga.....	23
Tabel 4.6 Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan.....	24
Tabel 4.7 Jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan.....	25
Tabel 4.8 Hasil uji validitas.....	26
Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas.....	27
Tabel 4.10 Hasil uji multikolinieritas.....	28
Tabel 4.11 Model regresi.....	29
Tabel 4.12 Hasil uji F.....	31
Tabel 4.13 Hasil uji R ² koefisien determinasi.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model hipotesis	12
Gambar 4.1 Struktur organisasi bengkel SYJ	19
Gambar 4.2 Pola scatterplot	28



BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam berbagai aktivitas yang dilakukan oleh manusia, alat transportasi memiliki peranan penting untuk mendukung kebutuhan mobilitas. Kemacetan dan padatnya kendaraan di jalan raya menjadi salah satu indikator pesatnya pertumbuhan kendaraan sepeda motor dan mobil terutama di kabupaten Jember. Hal ini menjadikan industri otomotif khususnya sepeda motor sangat beragam dan menarik, jumlah sepeda motor kemungkinan akan selalu bertambah jika dihubungkan dengan jumlah penduduk yang semakin hari semakin meningkat. Sepeda motor memiliki harga yang ekonomis dan mudah dalam pengoperasian berkendara yang membuat kendaraan ini banyak diminati masyarakat. Alasan lain kendaraan ini digunakan oleh masyarakat karena sepeda motor juga tepat untuk digunakan pada segala kondisi sehingga dijadikan sebagai sarana transportasi yang penting. Pesatnya industri sepeda motor di kabupaten jember juga didukung oleh beberapa merek sepeda motor yang selalu mengeluarkan tipe-tipe terbarunya. Salah satu merek yang banyak digunakan oleh pengemudi adalah Yamaha. Penjualan Yamaha tentunya menjadi acuan dalam memberikan jasa servis terhadap produk yang sesuai dengan jenis sepeda motor dan harus didukung dari bengkel resmi Yamaha, dimana memiliki peran besar terhadap layanan perbaikan dan perawatan motor.

Bengkel sepeda motor, baik itu bengkel resmi maupun umum tersebar cukup banyak di Kabupaten Jember. Ada beberapa bengkel umum sepeda motor yang berdiri di Kabupaten Jember. Bengkel tersebut menjadi kompetitor bengkel resmi Yamaha dalam menawarkan berbagai bentuk pelayanan yang tentunya sudah disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih bengkel Sentral Yamaha Jember (SYJ) sebagai lokasi penelitian. Bengkel ini merupakan bagian dari *dealer* Sentral Yamaha yang menjadi pusat manajemen perusahaan Yamaha di kabupaten Jember. Perusahaan Yamaha memiliki standar keterampilan bagi seluruh karyawan yang bekerja yaitu harus mempunyai keahlian tertentu agar dapat tersertifikasi oleh manajemen pusat. Bengkel Sentral Yamaha

Jember menawarkan jaminan untuk kualitas mekanik maupun suku cadang yang original, selain itu sudah pasti memiliki peralatan servis yang lengkap. Bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki hidrolik untuk memeriksa kaki-kaki dan *software* pemindai yang jarang dimiliki oleh bengkel umum di kabupaten Jember.

Dengan didukung banyaknya karyawan, perusahaan ini seharusnya dapat melakukan pelayanan sebaik mungkin, serta dapat memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang ramah dan memberikan senyuman agar konsumen merasa nyaman. Karyawan diharapkan dapat melakukan pekerjaannya dengan efisien karena didukung dengan peralatan modern. Peralatan yang modern serta keahlian mekanik dalam proses servis sepeda motor membuat harga yang ditetapkan di bengkel resmi Yamaha relatif lebih mahal dibanding dengan harga pada bengkel umum. Menurut servis advisor bengkel Sentral Yamaha Jember, harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan yaitu seperti garansi servis, *free wifi*, gratis *softdrink*, gratis cuci motor, dan gratis antar jemput. Berbagai keunggulan tersebut menjadikan alasan pengguna sepeda motor Yamaha melakukan servis di bengkel Sentral Yamaha Jember. Untuk mendukung berbagai keunggulan tersebut, pihak manajemen perusahaan harus terus melakukan sebuah perubahan dengan menghadirkan inovasi baru yang lebih baik lagi sehingga bisa memenuhi keinginan dan harapan konsumen, yang pada akhirnya akan memberi rasa percaya konsumen untuk tetap menjadi pelanggan setianya dengan melakukan servis motor kembali pada Sentral Yamaha Jember serta merekomendasikan kepada orang lain.

Menurut servis advisor bengkel Sentral Yamaha Jember, Pada tahun 2022 jumlah pengunjung mengalami peningkatan daripada tahun sebelumnya, tetapi beberapa bulan juga mengalami penurunan jumlah pengunjung. Data pengunjung bisa dilihat pada lampiran 3, menunjukkan bahwa beberapa bulan di tahun 2022 mengalami penurunan konsumen di bengkel Sentral Yamaha Jember. Naik turunnya jumlah konsumen pada suatu bisnis wajar terjadi, namun hal tersebut tidak bisa dianggap remeh oleh pihak manajemen perusahaan. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab pelanggan pindah ke pesaing atau tidak lagi menggunakan jasa bengkel Sentral Yamaha Jember. Persaingan dari ragam jenis bengkel di kabupaten

Jember memiliki berbagai keterampilan teknisi, fasilitas, maupun harga yang ditawarkan mampu dalam memenuhi selera keinginan pelanggannya sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Salah satu faktor pelanggan pindah ke kompetitor dalam hal ini bengkel umum karena harga yang ditetapkan relatif murah dibanding dengan bengkel resmi Yamaha. Menurut Tjiptono (2016), persepsi yang sering berlaku adalah bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi. Harga akan menjadi faktor yang sangat penting karena terbukti berpengaruh secara nyata dan kuat pada setiap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Gumussoy & Koseoglu (2016), menyatakan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Berbeda dengan penelitian tersebut, hasil penelitian yang berbeda dengan pernyataan di atas, seperti penelitian dari Akbar dan Haryoko (2020), menyatakan bahwa secara parsial harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Selain faktor harga, sebagian besar pelanggan bengkel resmi Yamaha mencari penyedia jasa servis motor yang berkualitas karena mereka berfikir semakin berkualitas jasa yang diberikan maka akan bisa digunakan dalam jangka panjang. Jika jasa sebelumnya tidak memiliki kualitas yang baik, maka pelanggan tidak akan memakai ulang jasa yang sama. Persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan menjadi faktor dalam terciptanya kepuasan pelanggan. Pernyataan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Brucal, Corpuz, Abeysekera, & David (2022), menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Variabel harga juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitiannya juga menunjukkan bahwa kualitas layanan memediasi pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat juga hasil penelitian yang berbeda dengan pernyataan di atas, seperti penelitian dari Suriyanto dan Istriani (2019), menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setelah mengevaluasi data pengunjung bengkel Sentral Yamaha Jember serta beberapa hasil penelitian yang berbeda temuannya, maka terdapat kesenjangan antara ada atau tidaknya pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adanya *research gap* ini, peneliti tertarik untuk melakukan identifikasi kembali penelitian tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan, maka peneliti akan melakukan penelitian dan menjadikan masalah yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)”.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1 Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember?
- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember?
- 1.2.3 Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1.3.1 Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember.
- 1.3.2 Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember.
- 1.3.3 Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di bengkel Sentral Yamaha Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti serta menambah ilmu yang telah didapatkan pada perkuliahan terutama dibidang ilmu manajemen pemasaran.

1.4.2 Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi bagi penelitian yang sejenis terutama mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4.3 Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai masukan bagi bengkel SYJ mengenai faktor harga dan kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk strategi di masa mendatang.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemasaran

Pemasaran adalah serangkaian proses yang dilakukan oleh perusahaan untuk menciptakan suatu nilai bagi para pelanggan dan membangun hubungan yang kuat dengan mereka agar tercipta suatu nilai dari para pelanggan tersebut (Kotler & Armstrong, 2012). Pada proses mengatur aktifitas pemasaran dibutuhkan suatu manajemen pemasaran dalam perusahaan. Definisi manajemen pemasaran menurut Kotler dan Keller (2011) adalah manajemen pemasaran sebagai seni dan ilmu dalam memilih target pasar dan mendapatkan, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan membuat, memberikan, dan mengkomunikasikan nilai konsumen yang superior. Peneliti dapat memahami bahwa pemasaran merupakan kegiatan berupa serangkaian aktifitas perusahaan yang saling berhubungan, sehingga konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Manajemen pemasaran dilakukan dalam perusahaan guna memperoleh tingkat pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli dalam rangka mencapai tujuan dari masing-masing pihak.

2.1.2 Pemasaran Jasa

Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2014) “Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun”. Pemasaran jasa adalah bagian dari sistem jasa keseluruhan dimana perusahaan tersebut memiliki sebuah bentuk kontak dengan pelanggannya, mulai dari pengiklanan hingga penagihan, hal itu mencakup kontak yang dilakukan pada saat penyerahan jasa (Lovelock & Wright, 2007). Dalam pemasaran diperlukan suatu alat yaitu program yang dapat dikendalikan oleh perusahaan yang disebut sebagai bauran pemasaran. Bauran pemasaran jasa memiliki unsur konsep 7P menurut Kotler dan Keller (2012) yaitu sebagai berikut.

- a. *Product* (produk), yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan perusahaan untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.
- b. *Price* (harga), Sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa.
- c. *Place* (tempat), sebagai saluran distribusi yang ditujukan untuk mencapai target konsumen.
- d. *Promotion* (promosi), berbagai usaha untuk memberikan informasi pada pasar tentang produk/jasa yang dijual, tempat dan waktunya.
- e. *People* (orang), berfungsi sebagai penyedia jasa sangat mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan.
- f. *Process* (proses), merupakan gabungan semua aktifitas umumnya terdiri atas prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas, dan hal-hal rutin, dimana jasa dihasilkan dan disampaikan kepada konsumen.
- g. *Physical Evidence* (Bukti fisik), merupakan lingkungan fisik tempat jasa diciptakan dan langsung berinteraksi dengan konsumen.

Dari beberapa pengertian unsur bauran pemasaran diatas, dapat disimpulkan bahwa *marketing mix* merupakan kombinasi dari tujuh variabel yang merupakan bagian inti dari sistem pemasaran perusahaan dan akan saling berhubungan antara yang satu dengan lainnya.

2.1.3 Harga

Menurut Kotler dan Keller dalam Bob Sabran (2012) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk dan jasa tersebut. Sedangkan menurut Dr. Effendi M. Guntur (2010) harga merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran atau pendapatan bagi perusahaan dan merupakan unsur bauran pemasaran bersifat fleksibel artinya dapat diubah dengan cepat. Selain itu, Djaslim Saladin (2011) mengemukakan harga adalah komponen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan sedangkan yang lainnya tidak menghasilkan pendapatan.

a. Dimensi Harga

Menurut Tjiptono (2008) ada beberapa indikator dalam mengukur harga diantaranya yaitu :

1. Jangkauan harga dengan daya beli konsumen, yaitu apabila harga yang ditetapkan oleh suatu produk masih dapat dibeli atau dijangkau oleh konsumen (dalam artian tidak terlalu mahal).
2. Kesesuaian harga dengan kualitas
Tinggi rendahnya harga yang ditetapkan perusahaan harus sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan kepada konsumen, barang yang dibeli tidak mudah rusak dan awet dalam jangka waktu lama sehingga seimbang dengan jumlah uang yang dikeluarkan konsumen.
3. Perbandingan harga
Daya saing harga dengan produk sejenis adalah ketika harga yang ditetapkan oleh produk tertentu dapat bersaing di pasaran dengan produk sejenis. sehingga konsumen akan dapat menetapkan pilihannya terhadap beberapa alternatif produk

b. Peranan Harga

Menurut Fandy Tjiptono (2012) harga memiliki dua peranan utama dalam proses pengambilan proses keputusan pembelian para konsumen yaitu:

1. Peranan alokasi dari harga
Fungsi harga dalam membantu para pembeli untuk memutuskan cara memperoleh manfaat tertinggi yang diharapkan berdasarkan daya belinya. Harga dengan demikian dapat membantu para pembeli untuk memutuskan cara mengalokasikan daya belinya pada berbagai jenis barang atau jasa.
2. Peranan informasi dari harga
Fungsi harga dalam membidik konsumen mengenai faktor-faktor produk, seperti kualitas. Hal ini terutama bermanfaat dalam situasi dimana pembeli mengalami kesulitan untuk menilai faktor produksi atau manfaatnya secara objektif persepsi yang sering berlaku adalah bahwa harga yang mahal mencerminkan kualitas yang tinggi.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas menurut Tjiptono dan Chandra (2011), dianggap sebagai ukuran kesempurnaan sebuah produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian (*conformance quality*). Kualitas desain merupakan fungsi secara spesifik dari sebuah produk atau jasa, sedangkan kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa besar tingkat kesesuaian antara sebuah produk atau jasa dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan sebelumnya. Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) mendefinisikan kualitas pelayanan yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan berfungsi sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan dalam penyampaiannya sehingga dapat mengimbangi harapan pelanggan.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Ada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk. dalam Tjiptono & Chandra (2016), yaitu sebagai berikut.

1. *Tangible*, yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan
2. *Emphaty*, yaitu berkenaan mengenai perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberi perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam seperti yang nyaman.
3. *Responsiveness*, yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
4. *Reliability*, yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati
5. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

b. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2012), terdapat beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas layanan antara lain: Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, mengelola bukti kualitas layanan, mendidik konsumen tentang layanan, menumbuhkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindak lanjuti layanan, dan mengembangkan sistem informasi kualitas layanan.

2.1.5 Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa konsep pengertian kepuasan pelanggan yang disampaikan oleh beberapa para ahli pemasaran. Menurut Kotler & Keller dalam Bob Sabran (2012) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Selanjutnya menurut (Gerson, 2010) kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Dari beberapa pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa kepuasan pelanggan memiliki makna perbandingan antara harapan dengan perasaan konsumen ketika menggunakan produk tersebut. Apabila konsumen merasakan kualitas produk sama atau melebihi ekspektasinya, maka mereka akan puas. Sebaliknya jika kualitas produk masih kurang dari ekspektasinya, maka mereka tidak akan puas.

a. Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan pelanggan

Indikator dalam pengukuran kepuasan pelanggan menurut Boulding et al. (1993); Keillor et al. (2004) dalam Qin (2010) :

1. Perasaan puas. Ungkapan perasaan dari pelanggan saat menerima pelayanan yang baik dari Perusahaan.
2. Niat membeli produk. Pelanggan tetap memakai dan terus membeli suatu produk ketika tercapainya harapan yang mereka inginkan.
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang merasa puas akan menceritakannya hal baik kepada orang lain serta mampu menciptakan pelanggan baru bagi suatu perusahaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Hasil penelitian terdahulu

No	Penelitian (Tahun)	Judul	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Wibowo dan Khuzain (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2.	Riri Oktarini (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek Di Kota Tangerang	Analisis regresi linier berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan, harga memberikan pengaruh yang negatif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3.	Jessica Ordelia Kristanto (2018)	Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe One Eighteenth Coffee	Analisis regresi linier berganda	Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; kualitas produk dan harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan; serta kualitas layanan, kualitas produk, dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4.	Lubis dan Andayani (2017)	Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam	Analisis regresi linier berganda	Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan secara persial dan simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam.

Sumber: data diolah peneliti, 2023

2.3 Keterkaitan Antar Variabel

2.1.1 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan pelanggan

Harga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi permintaan barang atau jasa yang diinginkan disertai dengan kemampuan konsumen untuk membeli pada tingkat harga atau kondisi tertentu. Yoeti (2012) mengemukakan bahwa permintaan adalah sejumlah barang atau jasa yang merupakan barang-barang ekonomi yang akan dibeli oleh konsumen dengan harga tertentu dalam suatu waktu atau periode tertentu. Sesuai dengan hukum permintaan yang berbunyi, makin rendah harga dari suatu barang, makin banyak permintaan atas barang tersebut. Sebaliknya, makin tinggi harga suatu barang, makin sedikit permintaan atas barang tersebut. Pengaruh antara harga dengan kepuasan pelanggan diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Kristanto (2018) menunjukkan bahwa variabel harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H₁ : Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.1.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Sunarto (2006), Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Presepsi pelanggan mengenai pelayanan perusahaan baik atau tidaknya tergantung antara kesesuaian dan keinginan pelayanan yang diperolehnya. Pada perusahaan penyedia jasa, pelayanan yang diberikan menjadi suatu tolak ukur kepuasan pelanggan. Bila kualitas pelayanan jasa yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan maka konsumen akan merasa kecewa dan tidak puas bahkan memberi dampak negatif lainnya pada perusahaan. Dengan adanya kemampuan penyedia pelayanan untuk menyampaikan layanan melebihi tingkat kepentingan pelanggan maka dapat menimbulkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia layanan. Pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Oktarini (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

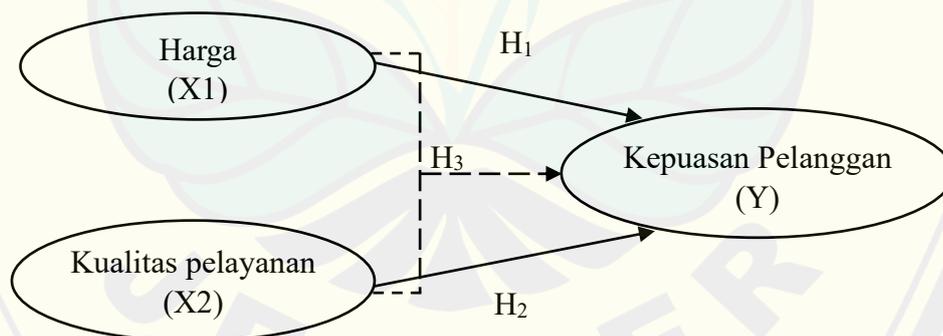
H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.1.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Irawan dalam Nugraha (2016), terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada produk jasa, yaitu terdiri dari kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Harga dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan keuntungan yang akan didapatkan oleh perusahaan. Harga maupun kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menentukan keputusan pembelian atau tidaknya seorang pengguna jasa, karena melalui kualitas pelayanan akan dapat menilai kinerja dan merasakan puas atau tidaknya mereka dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Kepuasan pelanggan yang diciptakan memberikan berbagai manfaat salah satunya meningkatkan laba perusahaan. Hubungan antara harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan diperkuat dengan jurnal penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Khuzain (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

H₃ : Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

2.4 Model Hipotesis



Gambar 2. 1 Model hipotesis

Keterangan :

Parsial = \longrightarrow

Simultan = \dashrightarrow

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Hermawan (2009), *eksplanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2017).

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan April sampai Mei tahun 2023, sedangkan tempat penelitian yang dipilih untuk melaksanakan penelitian ini adalah bengkel resmi Sentral Yamaha Jember yang berada di Jl. Gajah Mada No.296, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember.

3.3 Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa servis di bengkel Sentral Yamaha Jember yang jumlahnya infinit atau tidak diketahui secara pasti. Untuk menentukan sampel yang digunakan dalam penelitian, peneliti menggunakan metode *Non Probability Sampling* dengan jenis *Sampling Insidental*. Kriteria yang dijadikan sebagai sampel penelitian adalah:

- a. Masyarakat umum yang pernah menggunakan jasa servis sepeda motor minimal 2 kali di bengkel Sentral Yamaha Jember.
- b. Bertempat tinggal di Kabupaten Jember.

Ferdinand (2014) menyarankan pedoman ukuran sampel tergantung pada jumlah indikator yang digunakan dalam seluruh variabel laten, jumlah sampel adalah jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Maka dalam jumlah sampel pada penelitian ini $11 \times 10 = 110$ sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang berkaitan dengan penelitian.

- b. Kuesioner/Angket, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan penyebaran seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada pelanggan dari bengkel Sentral Yamaha Jember.
- c. Studi kepustakaan, adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan berasal dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian.

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Harga (X1)

Harga adalah sejumlah nilai dari barang atau jasa yang telah ditetapkan oleh penjual yang dapat mempengaruhi ketertarikan konsumen maupun pelanggan untuk membeli barang/ jasa.

3.5.2 Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan merupakan suatu langkah strategi yang dilakukan oleh Perusahaan dalam menciptakan hubungan emosional yang baik antara pihak perusahaan dan pelanggannya sehingga dapat memenuhi tingkat ekspektasi ataupun kepuasan pelanggan.

3.5.3 Kepuasan Pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pelanggan atas pengalaman yang didapat setelah menggunakan produk barang/jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Tabel dari definisi operasional variabel diatas dapat dilihat pada lampiran 4.

3.6 Skala Pengukuran Variabel

Pengolahan data dari hasil angket digunakan dengan menggunakan skala likert. Kriteria bobot penilaian dari setiap pertanyaan dalam kuesioner yang dijawab oleh responden menggunakan skala likert 1-5 dengan menggunakan pernyataan berskala. Berikut adalah skor untuk penelitian positif. Responden yang menjawab (a) mendapat skor 5, menjawab (b) mendapat skor 4, menjawab (c) mendapat skor 3, menjawab (d) mendapat skor 2, dan menjawab (e) mendapat skor 1.

3.8 Uji Instrumen Penelitian

3.7.1 Uji Validitas

Dalam uji validasi berarti hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti Sugiyono (2017). Uji validitas menggunakan SPSS, indikator akan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, sedangkan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ indikator dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2017). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach alpha $> 0,60$ (Ghazali, 2021).

3.9 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menentukan apakah variabel berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas dapat dilihat dari grafik probability plot. Apabila variabel berdistribusi normal, maka penyebab plot akan berada disekitar dan disepanjang garis 45 derajat. Dasar pengambilan keputusan uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov yaitu jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal, sedangkan jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Deteksi multikolinieritas pada suatu model dapat dilihat melalui nilai *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai *tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka dapat dikatakan bebas dari multikolinieritas.

3.8.3 Uji Heterokedastisitas

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model adalah dapat dilihat dari pola gambar scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar

scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika titik-titik data menyebar diatas dan di bawah atau menyebar disekitar angka nol (0); Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja; Penyebaran titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali; Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

3.10 Metode Analisis Data

Data kuantitatif dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode regresi linier ganda. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel X1 (harga), X2 (kualitas pelayanan) dan Y (kepuasan pelanggan).

3.11 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Kaidah pengambilan keputusan dalam uji-t dengan menggunakan SPSS menurut Ghazali (2021) adalah Jika probabilitas > 0,05 maka H_0 ditolak, dan sebaliknya.

3.10.2 Uji F (Simultan)

Uji F bertujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Ghazali, 2021). Apabila nilai F hitung lebih besar dari pada nilai F tabel, maka H_0 diterima artinya semua variabel independen secara bersama-sama dan signifikan mempengaruhi variabel dependen.

3.10.3 Uji R^2 (Analisis Koefisien Determinasi)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas, (Ghozali, 2021).

BAB 4**HASIL DAN PEMBAHASAN****4.1 Gambaran Umum Perusahaan****4.1.1 Sejarah Perusahaan**

Dikutip dari fortuna-motor.co.id (2020), Awal masuknya sepeda motor Yamaha ke Indonesia adalah melalui importir umum. Hal ini dikarenakan pabrik motor yamaha belum ada di Indonesia. Tahun 1973 adalah awal pertama kali Yamaha masuk ke Indonesia dari pabrikannya di Jepang. Barulah pada tahun 1974, Yamaha Indonesia Motor Manufacturing (YIMM) berdiri. Perusahaan ini memproduksi sepeda motor yamaha di indonesia. Sementara itu, untuk perakitan sepeda motor sudah dilakukan sejak tahun 1969 dimana semua komponen didatangkan dari Jepang, dan kini sebagai produsen asal sepeda motor Yamaha di Indonesia dan di Asia Tenggara, PT. YIMM bertempat di Jl. DR. KRT Radjiman Widyodiningrat, Pulo Gadung, Jakarta Timur. Yamaha memberikan kontribusi yang besar dalam penyediaan alat transportasi kendaraan roda dua, dengan standar kualitas yang tinggi disertai pelayanan purna jual yang tersebar di seluruh Indonesia dengan total jaringan lebih dari 3.000 dealer dan bengkel. Yamaha Indonesia memiliki perjalanan dan pengalaman yang panjang dalam memproduksi dan melayani masyarakat Indonesia. Yamaha Indonesia secara terus menerus melakukan inovasi terhadap produk, proses produksi maupun pelayanan yang selalu berorientasi terhadap keinginan dan kepuasan pelanggan serta komunitas sebagai prioritas utama perusahaan.

Pada era 1960-1970-an Indonesia berada dalam masa pembangunan besar-besaran, untuk menopang pembangunan tersebut diperlukan beberapa faktor penting yaitu alat transportasi, serta rakyat Indonesia sangat ingin memiliki sepeda motor roda dua yang praktis dan ekonomis. Yamaha Motor menilai peluang tersebut memberikan hubungan saling menguntungkan terhadap PT. YIMM dengan rakyat Indonesia, dan ditambah belum banyaknya produsen transportasi sepeda motor di Indonesia. Yamaha motor sebagai industri dunia dalam bidang transportasi yang memproduksi kendaraan sepeda motor massal. Awal mula Yamaha Motor didirikan pada tahun 1971, secara resmi bekerja sama dengan konglomerat lokal dan memulai

ekspor perakitan motor utuh dengan mesin 100cc dari Jepang dan menjualnya secara lokal. Pada tanggal 6 Juli 1974, Yamaha motor akhirnya mendirikan PT. YIMM (Yamaha Indonesia Motor Manufacturing).

Sebagai Pabrik resmi produsen sepeda motor dari Jepang di Asia. PT. YIMM telah merakit puluhan juta sepeda motor untuk didistribusikan di negara Indonesia dan ada juga yang diekspor ke luar negeri. Bukan hanya PT. YIMM sendiri yang memproduksi sepeda motor roda dua di Indonesia tetapi ada beberapa kompetitor lain di bidang otomotif memproduksi sepeda motor di Indonesia. Hal ini tidak mengendorkan semangat visi dan misi PT. YIMM namun malah mendorong semangat kompetisi perusahaan menjadi lebih baik kompeten dan bekerja sama dengan kompetitor lainnya turut membangun bangsa Indonesia. Tingginya permintaan sepeda motor roda dua menciptakan banyak teknologi baru yang melekat pada setiap sepeda motor di Indonesia. Spesifikasi sepeda motor roda dua yang dijual di pasaran juga bervariasi dari 100cc-200cc, dan memiliki model sepeda motor yang berbeda dari bebek, motor bebek matic, skuter matic injeksi dan motor sport. Jumlah penggemar sepeda motor roda dua di tanah air, memberikan arti dan trend tersendiri untuk produsen sepeda motor roda dua, tidak hanya lagi digunakan oleh pria saja tetapi wanita juga kini menggunakan sepeda motor dalam menopang aktivitas mereka sehari-hari. Harga sangat berjenis dengan tipe masing-masing namun harga sepeda motor di Indonesia menyesuaikan dengan gaji pendapatan masyarakat Indonesia pada umumnya Tidak sulit bagi keluarga dengan pendapatan upah minimum untuk membeli sepeda motor. Yamaha Motor menyiasati hal tersebut dengan bekerja sama dengan bidang jasa keuangan sebagai penyedia bantuan angsuran berjangka untuk memudahkan membeli sepeda motor. Disamping itu PT. YIMM berteguh mengemban visi dan misi perusahaan bersama membangun bangsa Indonesia.

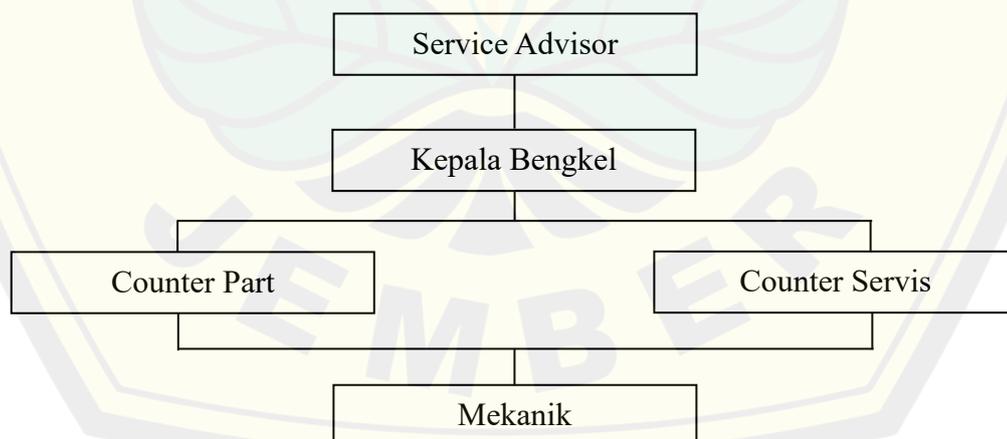
PT. Roda Sakti Surya Megah merupakan anak perusahaan dari PT. YIMM yang memiliki cakupan distribusi meliputi wilayah Malang dan sekitarnya, Jember dan sekitarnya, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur. PT. Roda Sakti Surya Megah (Sentral Yamaha Jember) adalah merupakan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi kendaraan bermotor yang meliputi distribusi unit, servis

kendaraan, mesin, penjualan spareparts dan suku cadang. Sentral Yamaha Jember memiliki bengkel resmi yang dibangun berdampingan dengan bangunan *dealer*. Bengkel Sentral Yamaha Jember sendiri terletak di Jl. Gajah Mada No.296, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, dan sudah berdiri sejak tahun 1992. Bengkel ini merupakan bagian dari dealer Sentral Yamaha yang menjadi pusat manajemen perusahaan Yamaha di kabupaten Jember. Bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki spesialisasi dalam hal perbaikan dan perawatan pada elemen sepeda motor merek Yamaha. Di Sentral Yamaha Jember khususnya bagian bengkel memiliki 8 karyawan di bagian pit (mekanik), dan 1 orang pencuci motor, 3 orang lagi bagian pelayanan, dan 1 orang lagi kepala bengkel.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT. Roda Sakti Surya Megah (Sentral Yamaha Jember) memiliki visi menjadi perusahaan penyalur sepeda motor Yamaha terbaik di Indonesia dan dengan misi mengembangkan bisnis melalui produk-produk Yamaha yang berkualitas asli Jepang, terdistribusi secara regional Indonesia Timur dengan dasar *customer satisfaction* dan *information technology* akan senantiasa fokus kepada kepuasan pelanggan dan terdepan dalam pelayanan.

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 4.1 Struktur organisasi bengkel SYJ

4.2 Analisis data

4.2.1 Analisis Deskriptif Responden

Jumlah responden pada penelitian ini sebesar 110 orang yang merupakan pelanggan Sentral Yamaha Jember bagian bengkel. Responden mengisi kuesioner secara langsung secara fisik dan online melalui *google form*. Analisis deskriptif responden dilakukan sebagai representasi data responden secara umum yang meliputi karakteristik responden berdasarkan usia, pekerjaan, jenis kelamin, dan jumlah kunjungan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jumlah responden melalui jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	89	80,9%
Perempuan	21	19,1%
Total	110	100%

Sumber: Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden sebanyak 110 orang didominasi oleh pelanggan laki-laki yang terdiri dari 80,9% adalah laki-laki dan 19,1% adalah perempuan. Hal ini dikarenakan bahwa kaum laki-laki lebih memahami tentang otomotif dan mengerti *problem* yang terjadi pada sepeda motor daripada kaum perempuan.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur yang diisi oleh responden pada kuesioner hanya ditulis dengan bilangan bulat bukan bilangan desimal dan rentang kelompok umur menggunakan aturan sturges. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini.

Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Frekuensi	Persentase
20 - 24 tahun	12	10,9%
25 - 29 tahun	24	21,8%
30 - 34 tahun	29	26,4%
35 - 39 tahun	21	19,1%
40 - 44 tahun	15	13,6%
45 - 49 tahun	7	6,4%
50 - 54 tahun	2	1,8%
Total	110	100%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 diatas proporsi responden menurut usia yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah responden yang berumur antara 30 - 34 tahun yaitu sebesar 29 orang atau 26,4%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan sudah berumur dewasa yang mempercayakan sepeda motor miliknya servis di bengkel Sentral Yamaha Jember.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Wiraswasta	32	29,1%
Pegawai Negeri	11	10,0%
Pegawai Swasta	30	27,3%
Mahasiswa	10	9,1%
Lain-lain	27	24,5%
Total	110	100,0%

Sumber : Data diolah Peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 diatas proporsi responden menurut jenis pekerjaan yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 32 orang atau sebesar 29,1% yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember adalah lebih banyak didominasi oleh wiraswasta.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan

Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan jumlah kunjungan

Jumlah Kunjungan	Frekuensi	Persentase
2 kali	26	23,6%
3 kali	37	33,6%
> 3 kali	47	42,7%
Total	110	100%

Sumber : data diolah peneliti, 2023

Tabel diatas menunjukkan bahwa jumlah kunjungan untuk melakukan servis motor didominasi pelanggan yang berkunjung lebih dari 3 kali yaitu sejumlah 47 orang dengan persentase 42,7%. Hal ini menunjukkan bahwa bengkel Sentral Yamaha Jember sudah memberikan pengalaman tentang servis motor sehingga mereka melakukan kunjungan lebih dari 3 kali kunjungan.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Variabel Harga

Pengukuran variabel harga digunakan pendapat responden mengenai harga yang ditetapkan bengkel Sentral Yamaha Jember. Variabel harga dikembangkan menjadi tiga butir pernyataan. Respon pelanggan bengkel ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 5 Jawaban responden terhadap harga

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Keterjangkauan harga							
1.	Harga di bengkel Sentral Yamaha Jember terjangkau sesuai dengan produk yang ditawarkan	31 (28,2%)	56 (50,9%)	21 (19,1%)	2 (1,8%)	-	110 (100%)
Kesesuaian harga dengan kualitas jasa							
2.	Harga sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan bengkel Sentral Yamaha Jember	30 (27,3%)	65 (59,1%)	15 (13,6%)	-	-	110 (100%)
Perbandingan Harga							
3.	Harga yang ditawarkan bengkel Sentral Yamaha Jember lebih murah dibandingkan tempat lainnya	16 (14,5%)	50 (45,5%)	35 (31,8%)	7 (6,4%)	2 (1,8%)	110 (100%)

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.6 sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki harga yang sesuai keinginan pelanggan. Hal ini terlihat dari 110 responden, terdapat nilai tertinggi terdapat pada item 2 dengan 65 responden memilih setuju. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden setuju jika harga yang ditawarkan bengkel resmi SYJ sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan.

b. Deskripsi Variabel kualitas pelayanan

Analisis deskriptif dilakukan untuk menjelaskan gambaran terhadap variabel-variabel penelitian. Variabel kualitas pelayanan pada penelitian ini

diukur dengan enam pernyataan dengan menggunakan lima indikator, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan perhatian. Penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan dijelaskan dalam tabel berikut ini.

Tabel 4. 6 Jawaban responden terhadap kualitas pelayanan

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Berwujud (<i>Tangible</i>)							
1.	Bengkel Sentral Yamaha memiliki bangunan yang luas	52 (47,3%)	50 (45,5%)	8 (7,3%)	-	-	110 (100%)
2.	Bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki fasilitas yang memadai	51 (46,4%)	52 (47,3%)	7 (6,4%)	-	-	110 (100%)
Keandalan (<i>Reliability</i>)							
3.	Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki keterampilan yang baik	40 (36,4%)	60 (54,5%)	10 (9,1%)	-	-	110 (100%)
Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)							
4.	Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember sigap dalam menyelesaikan servis sepeda motor	42 (38,2%)	59 (53,6%)	9 (8,2%)	-	-	110 (100%)
Kepastian (<i>Assurance</i>)							
5.	Servis sepeda motor di bengkel Sentral Yamaha Jember dapat selesai tepat waktu	35 (31,8%)	56 (50,9%)	19 (17,3%)	-	-	110 (100%)
Empati (<i>Emphati</i>)							
6.	Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember memperhatikan keluhan dari pelanggan	43 (39,1%)	54 (49,1%)	13 (11,8%)	-	-	110 (100%)

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Tabel 4.5 menunjukkan bahwa penilaian responden terhadap beberapa indikator pada kualitas layanan sangat baik, terbukti tidak ada responden yang

memilih jawaban dengan skor 1 dan 2. Dilihat dari tabel terdapat hasil yang menjadi paling tinggi yaitu pernyataan 3 dengan jumlah 60 responden. Hasil tersebut, disebabkan pelanggan menilai karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki kualitas skill yang baik dalam proses servis sepeda motor.

c. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan

Untuk pengukuran variabel kepuasan pelanggan di kembangkan menjadi tiga butir pertanyaan. Respon pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember ditampilkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 4. 7 Jawaban responden terhadap kepuasan pelanggan

No	Pernyataan	Skor					Jumlah
		5	4	3	2	1	
Merekomendasikan ke konsumen lain							
1.	Saya bersedia merekomendasikan bengkel Sentral Yamaha Jember kepada orang lain	24 (21,8%)	66 (60,0%)	20 (18,2%)	-	-	110 (100%)
Minat berkunjung kembali							
2.	Saya akan melakukan servis sepeda motor lagi di bengkel Sentral Yamaha Jember di masa yang akan datang	38 (34,5%)	57 (51,8%)	15 (13,6%)	-	-	110 (100%)
Memuji setelah proses transaksi							
3.	Saya mengatakan ulasan yang baik kepada orang lain setelah menggunakan jasa dari bengkel Sentral Yamaha Jember	47 (42,7%)	50 (45,5%)	13 (11,8%)	-	-	110 (100%)

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.7 sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa bengkel Sentral Yamaha Jember sangat memuaskan keinginan pelanggannya. Terlihat dari 110 responden, sebanyak 66 orang menyatakan bahwa mereka bersedia merekomendasikan bengkel Sentral Yamaha Jember kepada orang lain untuk servis sepeda motor yamaha.

4.2.3 Uji Instrumen Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Indikator akan dikatakan valid jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, sedangkan jika r_{hitung} lebih kecil r_{tabel} indikator dinyatakan tidak valid. Berikut hasil dari uji validitas:

Tabel 4.8 Hasil uji validitas

No.	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Nilai Signifikansi	Keterangan
1.	X1-1	0,883	0.1874	0,000	Valid
	X1-2	0,821	0.1874	0,000	Valid
	X1-3	0,912	0.1874	0,000	Valid
2.	X2-1	0,633	0.1874	0,000	Valid
	X2-2	0,666	0.1874	0,000	Valid
	X2-3	0,701	0.1874	0,000	Valid
	X2-4	0,705	0.1874	0,000	Valid
	X2-5	0,723	0.1874	0,000	Valid
	X2-6	0,666	0.1874	0,000	Valid
3.	Y-1	0,825	0.1874	0,000	Valid
	Y-2	0,873	0.1874	0,000	Valid
	Y-3	0,853	0.1874	0,000	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Berdasarkan tabel 4.8, hasil menunjukkan bahwa dari semua item memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga semua item dinyatakan valid. Berdasarkan hasil tersebut uji instrumen dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang konstruk. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel akan dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6.

Tabel 4.9 Hasil uji reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,838	0,6	Reliabel
Harga	0,770	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,809	0,6	Reliabel

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,6 yang artinya semua instrumen data dapat dikatakan reliabel. Setelah dilakukan hasil uji instrument diatas, maka teknik analisis data dapat dilanjutkan ke uji asumsi klasik.

4.2.4 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Data pada penelitian ini menggunakan SPSS versi 26 dengan metode Kolmogorov Smirnov Test. Hasil uji normalitas data dapat dilihat pada gambar kurva normal P-Plot. Hasil menunjukkan bahwa penyebaran titik-titik berada di sekitar garis 45 derajat masih mengikuti garis lurus dan tidak menyebar terlalu luas. Gambar tersebut memiliki arti bahwa uji normalitas berdasarkan kurva normal plot dapat dikatakan normal. Berdasarkan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan *Exact Sig* menunjukkan nilai signifikansi $0,370 > 0,05$ sehingga data pada penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel bebasnya. Ketentuan tidak terjadinya multikolinearitas apabila nilai VIF (*Variabel Inflation Factor*) masing-masing variabel bebas tidak lebih dari 10 atau nilai

tolerance lebih besar dari 0,10. Hasil pengujian multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.10 Hasil uji multikolinieritas

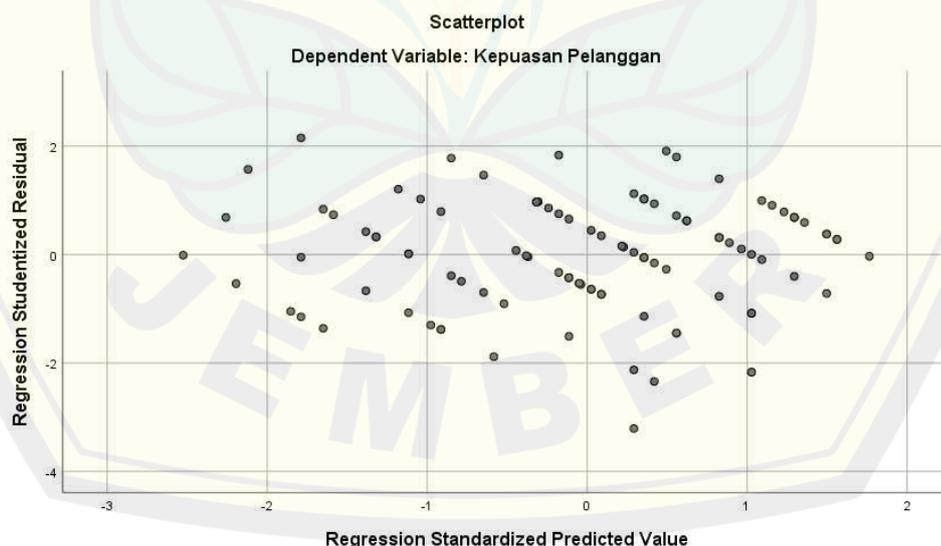
Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Harga	0,581	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas
Kualitas Pelayanan	0,581	1,720	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: Data diolah peneliti, 2023

Dari Hasil pengujian diperoleh nilai *tolerance* dari harga dan kualitas pelayanan $0,581 > 0,1$. Nilai VIF untuk variabel faktor harga dan kualitas pelayanan adalah 1,720 dan nilai tersebut jauh dari 10, dengan demikian dapat disimpulkan tidak ada multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan *scatter plot*. Jika tidak terdapat pola tertentu menunjukkan bahwa model regresi tersebut bebas dari masalah heteroskedastisitas. Adapun grafik hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut.



Gambar 4.2 Pola *scatterplot*

Gambar 4.2 menunjukkan bahwa titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk pola tertentu serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, dengan demikian maka dapat dinyatakan bahwa data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2017) persamaan regresi linier berganda dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

- Y : Variabel kepuasan pelanggan
 a : Konstanta
 b₁, b₂ : Koefisien regresi variabel independen
 X₁ : Variabel harga
 X₂ : Variabel kualitas pelayanan
 ε : Standar error

Berikut ini tabel hasil dari analisis regresi linier berganda.

Tabel 4. 11 Model regresi

Variabel bebas	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-0,464	0.887		-0,523	0,602
Harga	0,285	0,059	0,333	4,788	0,000
Kualitas Pelayanan	0,374	0,045	0,581	8,347	0,000

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Tabel 4.12 menunjukkan bahwa hasil analisis regresi linear berganda

Maka model persamaan regresi pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

$$Y = -0,464 + 0,285X_1 + 0,374X_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Koefisien konstanta bernilai negatif menyatakan bahwa dengan mengasumsikan ketiadaan variabel bebas, maka variabel terikat cenderung mengalami penurunan (Janie, 2012). Persamaan pada penelitian ini, nilai konstanta sebesar negatif 0,464 dapat diartikan bahwa jika nilai harga dan kualitas pelayanan dianggap nol atau tidak ada, maka nilai kepuasan pelanggan akan menurun sebesar 0,464. Nilai konstanta yang negatif sedangkan koefisien regresi bernilai positif, yang artinya variabel bebas sangat berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Nilai koefisien regresi variabel harga (X_1) yaitu 0,285 yang dapat diartikan bahwa apabila nilai variabel harga mengalami penurunan sebesar 1 %, maka akan menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0,285, dan sebaliknya jika terdapat kenaikan nilai variabel harga 1%, maka akan terjadi kenaikan nilai kepuasan pelanggan sebesar 0,285.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_2) yaitu 0,374 dapat diartikan bahwa jika nilai kualitas pelayanan mengalami penurunan sebesar 1 %, maka akan menyebabkan penurunan kepuasan pelanggan sebesar 0,374, dan sebaliknya jika terdapat kenaikan kualitas pelayanan 1%, maka akan terjadi kenaikan kepuasan pelanggan 0,374.

4.2.6 Uji Hipotesis

a. Koefisien determinasi (R^2)

Hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.12 Hasil Uji R^2 koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.693	.92988

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Dari tabel 4.13 dapat dilihat *R square* sebesar 0,699 atau sebesar 69,9%. Hal ini berarti bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember sebesar 69,9%. Artinya variabel harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember.

b. Uji t (Parsial)

Berdasarkan tabel 4.12 maka diperoleh variabel harga, $t_{hitung} 4.788 > t_{tabel} 1,98238$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, ini berarti H_1 yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember diterima. Sedangkan variabel kualitas pelayanan, $t_{hitung} 8.347 > t_{tabel} 1.98238$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, ini berarti H_2 yang menyatakan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember diterima.

c. Uji F (Simultan)

Hasil analisis uji F dapat dilihat dalam tabel berikut ini.

Tabel 4.13 Hasil uji F

Model	F_{hitung}	F_{tabel}	Nilai signifikansi	Keterangan
Regresi	124,123	3,08	0,000	Berpengaruh

Sumber : Data diolah peneliti, 2023

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS dapat diketahui bahwa $F_{hitung} = 124,123$. Nilai tersebut lebih besar dari F_{tabel} yaitu sebesar 3,08 ($124,123 > 3,08$) dan nilai signifikansi sebesar 0,000 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, ini berarti H_3 yang menyatakan ada pengaruh signifikan harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember diterima.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara parsial terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember dengan nilai $t_{hitung} 4.788 > t_{tabel} 1.98238$. Dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wibowo & Khuzain (2020) bahwa harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang disediakan juga termasuk dalam kategori baik, hal ini dapat dilihat dari harga yang terjangkau, harga yang lebih murah dibanding pesaingnya dan harga sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan. Dalam penetapan harga perlu diperhatikan daya beli pelanggan, karena harga erat kaitannya dengan perspektif pelanggan. Pelanggan langsung merasakan perubahan harga yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan sumarni (2000) yaitu penetapan harga bukan merupakan pekerjaan yang mudah. Seringkali perusahaan menetapkan harga terlalu berorientasi pada biaya dan kurang meninjau perubahan pasar, sehingga dalam menetapkan harga perlu diperhatikan pula daya beli pelanggannya agar tidak beralih pada bengkel lainnya.

4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Secara parsial terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember dengan nilai $t_{hitung} 8,347 > t_{tabel} 1.98238$. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Oktarini (2019) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang positif dan sangat kuat antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Jika pelayanan berada di bawah harapan, pelanggan merasa tidak puas, namun apabila pelayanan memenuhi harapan, maka pelanggan merasa puas. Jika kinerja karyawan bengkel melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas atau senang. Dari hasil analisis kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan bengkel Sentral Yamaha Jember termasuk dalam kategori baik yang sesuai dengan

pernyataan sebagian besar responden. Hal ini sesuai dengan pendapat Lupiyoadi (2006) yang menyatakan bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Karena citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihak penyedia, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Sedangkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu produk.

4.3.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil analisis data dari uji simultan dan uji parsial, dapat diketahui bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan pada bengkel Sentral Yamaha Jember mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang dibuktikan dari uji analisis regresi. Bentuk pengaruh dari harga dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan tersebut dapat digambarkan dengan persamaan regresi yang diperoleh nilai koefisien regresi yang bertanda positif, hal tersebut menunjukkan bahwa antara harga dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variabel harga apabila ditingkatkan satu poin maka akan merubah tingkat kepuasan pelanggan, dan apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan satu poin, maka akan diikuti dengan meningkatnya kepuasan pelanggan. Untuk menjamin kepuasan pelanggan dapat terwujud, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh pimpinan bengkel Sentral Yamaha Jember yaitu dengan menjamin harga yang sesuai dengan harapan pelanggan dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, karena kontribusi dari harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan cukup besar. Secara umum dapat diketahui bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting untuk memperoleh tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dari hasil simultan yang diperoleh dari kedua variabel yaitu harga dan kualitas pelayanan yang signifikan, yang berarti ada pengaruh yang antara harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Besarnya pengaruh dari kedua variabel ini sebesar 69,9%. dan sisanya yaitu 30,1 % dari kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data dan pembahasan mengenai harga dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel Sentral Yamaha Jember dengan metode analisis yang digunakan yaitu regresi linier berganda, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin terjangkau harga yang ditetapkan serta sesuai dengan kualitas jasa bengkel, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
- b. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan karyawan bengkel, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.
- c. Harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember. Apabila secara bersama-sama harga dan kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi keinginan pelanggan, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. Jadi, kepuasan pelanggan pada bengkel Sentral Yamaha Jember ditentukan oleh harga dan kualitas pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai permasalahan yang diuji, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan kepada pihak terkait dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk peneliti selanjutnya, terutama yang akan melakukan penelitian sejenis diharapkan dapat menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dari hasil penelitian yang akan diteliti nantinya terlihat perbedaan.
- b. Sebaiknya perusahaan dapat menyesuaikan harga servis motor dengan bengkel pesaing atau hasil kualitas servis yang diberikan bisa lebih baik lagi. kesesuaian

antara kualitas servis dengan tarif yang dibebankan dapat memenuhi harapan dari pelanggan ketika menggunakan jasa servis di bengkel Sentral Yamaha Jember.

- c. Selain harga, bengkel juga terus meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam hal kepastian seperti kinerja mekanik dalam menyelesaikan servis harus tepat waktu agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama. Karyawan juga perlu memiliki rasa empati yang tinggi seperti merespon keluhan pelanggan dengan baik agar pelanggan dapat merasa nyaman ketika servis sepeda motor di bengkel Sentral Yamaha Jember.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. F., & Haryoko, U. B. (2020). Pengaruh promosi dan harga terhadap keputusan Pembelian dan dampaknya terhadap kepuasan Pelanggan pada alfamart cabang cikokol tangerang. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 2(2), 280-286.
- Brucal, S., Corpuz, C., Abeysekera, I., & David, R. (2022). Role of Service Quality, Price, and Firm Image on Customer Satisfaction in Philippine Accounting Firms. *J. Risk Financial Manag.* 15 (2), 75.
<https://doi.org/10.3390/jrfm15020075>
- Djaslim Saladin. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Linda Karya.
- Effendi, M., Guntur. 2010. *Transformasi Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fortuna Motor Official. 2020. *Perjalanan Panjang Yamaha dari Musik Hingga Produksi Sepeda Motor*.
<https://www.fortuna-motor.co.id/sejarah-yamaha/>
- Gerson, R. F. 2010. *Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*. Jakarta: PPM
- Ghozali, imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Goetsch, DL, and Davis, S. 2008. *Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra*, (2011), Yogyakarta: Andi Offset.
- Gumussoy, C. A., & Koseoglu, B. 2016. The effects of service quality, perceived value and price fairness on hotel customers' satisfaction and loyalty. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(9), 523-527.
- Hermawan, Asep. 2009. *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Janie, D. N. A. 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2012. *Principles of Marketing. 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Kotler, Philip and Kevin L. Keller, 2012. *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip dan Kevin L. Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2 ed. 13*, Alih Bahasa: Bob Sabran, 2012. Jakarta: Erlangga.
- Kristanto, J. O. 2018. Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan di cafe one eighteenth coffee. *Agora*, 6(1).

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. 2017. Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. *Journal of Applied Business Administration*. 1(2). 232-243.
- Lupioyadi. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori Dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi & A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung : Alfabeta.
- Nugraha, Y. C. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan (Studi pada Konsumen Circle-K). *Jurnal Ilmu Manajemen, Universitas Negeri Surabaya*, 3(1), 1-17.
- Oktarini, R. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Aplikasi Gojek di Kota Tangerang. 6. *Jurnal Sekretari*. Vol 6(2). 249.
- Qin, Prybutok, dkk. 2010. Perceived service quality in fast food restaurants: empirical evidence from china. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Volume 27 no. 4. Pp 424-437
<https://doi.org/10.1108/02656711011035129>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarni, Murti. 2000. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Ust Press
- Surianto, K., & Istriani, E. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Grab-Cardi Yogyakarta. *Proceeding SENDI_U*. 345-358.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. 2016. *Service, Quality dan Satisfaction*. Edisi 4.. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wibowo, T. J. K., & Khuzaini, K. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 9(5).
- Yoeti, Oka A. 2012. *Perencanaan Strategi Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: PT. Pradaya Pramita.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Tabel bengkel sepeda motor di Kabupaten Jember

Nama Bengkel	Alamat
Bengkel Tunas Motor	Jl. Ahmad Yani No.60, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember
Mega Motor	Jl. Letjend Suprpto No.24, Kebonsari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember
Bengkel AGM Channel	Jl. Sumatra No.59, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember

Sumber : Data diolah peneliti (2023)

Lampiran 2 : Tabel bengkel resmi Yamaha di Kabupaten Jember

Nama Bengkel	Alamat
Sentral Yamaha Jember	Jl. Gajah Mada No.296, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember
SIP Gajah Mada	Jl. Gajah Mada, Kb. Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember
SIP Trunojoyo	Jl. Trunojoyo No.116, Tembaan, Kepatihan, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember
Zat Besi Cyclies	Jl. Sumatra No.92, Tegal Boto Lor, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember
SIP sumber sari	Jl. Letjen Panjaitan, Gumuk Kerang, Sumbersari, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember
SIP Kebonsari	Jl. Letjend Sutoyo, Lingkungan Sumber Pak, Kranjingan, Kec. Sumbersari, Kabupaten Jember
Anugrah sejahtera	Krajan Selatan, Patemon, Kec. Pakusari, Kabupaten Jember
SIP Rambipuji	Jl. Gajah Mada, Krajan, Rambipuji, Kec. Rambipuji, Kabupaten Jember,
SIP Balung	Jl. Rambipuji No.111, Krajan Lor, Balung Lor, Kec. Balung, Kabupaten Jember

Sumber: *Google maps*, data diolah (2023)

Lampiran 3 : Tabel data konsumen bengkel Sentral Yamaha Jember tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah (unit)
1.	Januari	753
2.	Februari	738
3.	Maret	816
4.	April	910
5.	Mei	809
6.	Juni	858
7.	Juli	842
8.	Agustus	870
9.	September	872
10.	Oktober	939
11.	November	895
12.	Desember	1018

Sumber: *Service advisor SYJ (2023)*

Lampiran 4 : Tabel harga servis ringan bengkel Sentral Yamaha Jember

No.	Jenis Motor	Harga
1.	Matic	Rp 60.000
2.	Maxi Series	Rp 80.000
3.	Matic Premium	Rp 130.000
4.	Moped	Rp 60.000
5.	Sport	Rp 70.000
6.	Sport Premium A	Rp 100.000
7.	Sport Premium A	Rp 125.000

Sumber: *service advisor SYJ (2023)*

Lampiran 5 : Tabel Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Harga (X1)	Keterjangkauan harga	Harga terjangkau sesuai produk yang ditawarkan
	Kesesuaian harga dengan kualitas jasa	Harga sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan
	Perbandingan Harga	Harga lebih murah dibandingkan di tempat lainnya.
Kualitas Pelayanan (X2)	Berwujud (<i>Tangible</i>)	Memiliki bangunan yang luas Terdapat fasilitas yang memadai
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keterampilan karyawan dalam menyelesaikan servis
	Cepat Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan servis
	Kepastian (<i>Assurance</i>)	Memberikan jaminan selesai servis tepat waktu kepada pelanggan
	Empati (<i>Emphati</i>)	Karyawan memperhatikan keluhan dari pelanggan
Kepuasan Pelanggan (Y)	Merekomendasikan ke konsumen lain	Bersedia untuk merekomendasikan pada orang lain
	Minat berkunjung kembali	Memiliki niat untuk menggunakan jasa kembali
	Memuji setelah proses transaksi	Mengatakan hal yang baik kepada orang lain setelah menggunakan jasa

Lampiran 6 : Surat ijin penelitian LP2M



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI**
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Laman : lp2m.unej.ac.id - Email : ijinpenelitian@gmail.com

Nomor : 6172 /UN25.3.1/LT/2023
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian Mahasiswa

14 Juli 2023

Yth. **Manager**
Sentral Yamaha Jember
Di
Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 5475/UN25.1.2/SP/2023 tanggal 27 Juni 2023 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Moch. Ibnu Fariz
NIM : 190910202093
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Bisnis
Alamat : Jl. Arowana Gg. Bidan No.59 Kaliwates-Jember
Judul Penelitian : "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Bagian Bengkel Sentral Yamaha Jember)"
Lokasi Penelitian : Sentral Yamaha Jember
Pelaksanaan : Bulan Juli-Agustus 2023

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Kepala
Sekretaris II,

Dr. Fendi Setyawan, S.H., M.H.
NIP. 197202171998021001 ↓

Tembusan Yth.
1. Wakil Dekan I FISIP Universitas Jember;
2. Mahasiswa ybs;
3. Arsip.



Lampiran 7 : Surat keterangan penelitian dari Perusahaan

SURAT KETERANGAN PENELITIAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Candra Kurniawan
Jabatan : Service Advisor
Perusahaan : Sentral Yamaha Jember
Alamat : Jl. Gajah Mada No.296, Kaliwates, Kcc. Kaliwates, Kab. Jember

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Moch Ibnu Fariz
NIM : 190910202093
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Jember

Telah melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan judul **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)”** pada bulan Juli 2023 sampai dengan bulan Agustus 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

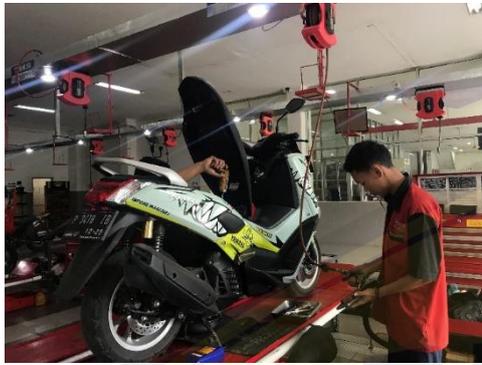
Jember, 19 Agustus 2023

Service Advisor



Candra Kurniawan

Lampiran 8 : Dokumentasi penelitian



Lampiran 9 : Kuesioner penelitian

Lampiran Kuesioner

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/I Responden

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jember. Maka saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/I untuk memberikan informasi dan berkenan menjawab pernyataan yang telah diberikan dalam kuesioner yang berkaitan dengan topik penelitian yang saya ajukan. Penelitian skripsi ini berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pelanggan Bengkel Sentral Yamaha Jember)”.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/I berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini saja. Penelitian menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/I.

Saya sebagai peneliti mengucapkan terimakasih atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/I yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini.

Hormat saya,

Moch. Ibnu Fariz
NIM 190910202093

KUESIONER PENELITIAN**I. Petunjuk Pengisian**

Berilah tanda (x) pada pilihan yang telah disediakan sesuai dengan penilaian anda. Berikut adalah skor untuk penelitian positif.

1. Responden yang menjawab (a) mendapat skor 5
2. Responden yang menjawab (b) mendapat skor 4
3. Responden yang menjawab (c) mendapat skor 3
4. Responden yang menjawab (d) mendapat skor 2
5. Responden yang menjawab (e) mendapat skor 1

II. Identitas Responden

No. Responden :

Nama :

Alamat :

Usia :

Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan

Pekerjaan :

Nama Motor Yamaha :

Jumlah menggunakan jasa Bengkel Sentral Yamaha Jember

2 kali 3 kali > 3 kali

A. Pernyataan mengenai Variabel Independen (X2) : Harga

1. Harga di bengkel Sentral Yamaha Jember terjangkau sesuai dengan produk yang ditawarkan.
 - a. Sangat terjangkau
 - b. Terjangkau
 - c. Cukup terjangkau
 - d. Tidak terjangkau
 - e. Sangat tidak terjangkau
2. Harga sesuai dengan kualitas jasa yang diberikan bengkel Sentral Yamaha Jember.
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Tidak sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai
3. Harga yang ditawarkan bengkel Sentral Yamaha Jember lebih murah dibandingkan tempat lainnya.
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
- c. Netral
- d. Tidak setuju
- e. Sangat tidak setuju

B. Pernyataan Mengenai Variabel Independen (X1) : Kualitas Pelayanan

4. Bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki bangunan yang luas.
 - a. Sangat luas
 - b. Luas
 - c. Cukup luas
 - d. Kurang luas
 - e. Tidak luas
5. Bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki fasilitas yang memadai.
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
6. Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember memiliki keterampilan yang baik.
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
7. Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember sigap dalam menyelesaikan servis sepeda motor.
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik
8. Servis sepeda motor di bengkel Sentral Yamaha Jember dapat selesai tepat waktu.
 - a. Sangat tepat
 - b. Tepat
 - c. Cukup tepat
 - d. Kurang tepat
 - e. Tidak tepat
9. Karyawan bengkel Sentral Yamaha Jember memperhatikan keluhan dari pelanggan.
 - a. Sangat baik
 - b. Baik
 - c. Cukup baik
 - d. Kurang baik
 - e. Tidak baik

C. Pernyataan mengenai Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Pelanggan

10. Saya bersedia merekomendasikan bengkel Sentral Yamaha Jember kepada orang lain.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
11. Saya akan melakukan servis sepeda motor lagi di bengkel Sentral Yamaha Jember di masa yang akan datang.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
12. Saya mengatakan ulasan yang baik kepada orang lain setelah menggunakan jasa dari bengkel Sentral Yamaha Jember.
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Netral
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju

Lampiran 10 : Tabulasi data responden

No	Harga				Kualitas Pelayanan							Kepuasan Pelanggan			
	P 1	P 2	P 3	X1	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	X2	P 1	P 2	P 3	Y
1	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	15
2	5	4	5	14	5	4	4	4	3	3	23	4	4	5	13
3	4	4	3	11	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	11
4	3	4	3	10	4	4	4	4	3	4	23	4	4	3	11
5	5	5	5	15	5	5	5	5	5	4	29	4	5	5	14
6	5	5	4	14	5	5	4	5	5	5	29	5	4	5	14
7	4	4	3	11	4	4	5	4	4	5	26	4	4	3	11
8	3	3	3	9	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	11
9	4	5	4	13	4	5	5	5	5	5	29	4	5	5	14
10	4	4	4	12	4	5	4	4	3	4	24	4	4	4	12
11	5	4	4	13	5	4	5	5	5	4	28	5	5	5	15
12	4	5	4	13	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	14
13	4	4	4	12	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	13
14	5	4	5	14	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	12
15	4	3	3	10	4	5	5	4	3	5	26	4	4	5	13
16	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
17	5	4	4	13	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	12
18	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	13
19	4	4	4	12	5	4	4	4	5	5	27	4	5	5	14
20	4	5	5	14	4	4	4	4	5	4	25	4	4	5	13
21	5	5	5	15	5	5	5	4	4	4	27	5	5	4	14
22	4	4	4	12	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	12
23	3	3	3	9	4	4	4	4	5	4	25	3	4	4	11
24	5	5	5	15	4	4	4	3	4	3	22	4	4	4	12
25	3	3	2	8	4	3	3	4	4	4	22	3	3	3	9
26	3	4	3	10	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	12
27	4	4	3	11	4	5	5	5	4	5	28	4	5	4	13
28	5	4	4	13	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	14
29	5	5	4	14	4	4	3	4	4	5	24	4	4	4	12
30	4	5	4	13	4	5	4	4	4	5	26	5	5	4	14
31	5	4	4	13	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	11
32	4	3	3	10	5	5	5	5	4	4	28	4	4	5	13
33	5	4	4	13	5	5	4	5	4	4	27	5	4	5	14
34	4	4	3	11	4	5	5	5	4	5	28	4	4	3	11
35	4	3	3	10	4	5	5	5	4	4	27	4	4	4	12
36	4	4	4	12	5	4	4	3	3	3	22	4	3	3	10

37	5	4	5	14	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	13
38	4	5	4	13	5	5	5	4	4	4	27	5	5	5	15
39	4	5	4	13	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	14
40	4	5	5	14	5	5	4	5	4	5	28	4	4	4	12
41	4	4	4	12	5	4	4	5	5	4	27	5	4	4	13
42	4	5	4	13	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	13
43	4	4	5	13	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	12
44	5	4	4	13	5	5	4	4	4	3	25	4	4	5	13
45	3	3	3	9	5	3	3	4	3	5	23	4	4	3	11
46	5	5	4	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15
47	3	4	3	10	4	4	3	5	4	5	25	4	3	3	10
48	4	5	5	14	4	4	5	5	4	4	26	5	5	5	15
49	4	4	3	11	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	10
50	5	4	4	13	4	5	4	4	5	4	26	5	4	4	13
51	3	4	3	10	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	10
52	5	4	5	14	5	5	4	5	4	5	28	4	5	4	13
53	5	5	4	14	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
54	5	4	4	13	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	12
55	4	4	5	13	5	4	4	4	4	5	26	3	3	4	10
56	4	4	3	11	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	12
57	3	4	3	10	4	3	3	4	3	4	21	3	3	3	9
58	4	4	4	12	5	4	4	5	5	4	27	4	4	5	13
59	4	4	4	12	5	4	5	4	4	5	27	4	5	5	14
60	5	5	5	15	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	15
61	4	4	3	11	4	4	5	5	4	4	26	4	4	4	12
62	4	4	4	12	5	5	4	4	5	4	27	4	5	5	14
63	4	4	4	12	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	12
64	3	3	1	7	3	4	4	3	4	3	21	3	4	3	10
65	5	4	4	13	4	4	3	4	3	3	21	4	4	4	12
66	4	4	3	11	3	4	3	4	4	4	22	4	4	4	12
67	5	5	4	14	5	5	4	4	5	3	26	4	5	4	13
68	3	3	3	9	3	3	4	4	4	4	22	3	4	4	11
69	3	3	2	8	3	4	3	4	4	4	22	3	3	4	10
70	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	14
71	4	4	3	11	5	5	4	3	3	4	24	4	5	4	13
72	3	4	3	10	3	4	4	3	3	4	21	3	4	4	11
73	4	4	4	12	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	14
74	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
75	4	4	3	11	4	4	4	5	4	5	26	4	4	5	13
76	5	5	4	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15
77	5	5	4	14	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	15
78	4	4	2	10	5	4	4	4	3	4	24	3	4	4	11

79	2	3	1	6	4	4	4	4	3	3	22	3	3	3	9
80	5	4	4	13	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
81	4	4	3	11	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	12
82	4	4	4	12	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	15
83	3	4	2	9	3	4	4	4	3	3	21	3	3	3	9
84	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	15
85	3	4	3	10	5	5	4	4	4	4	26	4	4	5	13
86	4	4	3	11	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	10
87	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	12
88	5	5	4	14	5	5	4	5	4	5	28	4	5	5	14
89	3	4	3	10	4	4	3	4	3	4	22	3	3	4	10
90	4	4	3	11	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	12
91	4	4	4	12	4	4	4	4	5	4	25	5	4	4	13
92	5	5	4	14	5	5	5	5	5	4	29	5	5	5	15
93	4	4	4	12	5	5	5	4	5	4	28	4	5	5	14
94	4	4	2	10	4	4	4	4	3	3	22	4	3	4	11
95	4	4	3	11	4	4	4	5	4	4	25	4	4	4	12
96	3	3	3	9	3	4	4	3	3	3	20	3	4	4	11
97	4	4	4	12	5	5	5	4	4	5	28	4	5	5	14
98	4	5	3	12	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	12
99	4	4	4	12	5	4	5	5	5	4	28	4	5	5	14
100	4	5	4	13	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	15
101	2	3	2	7	4	3	4	3	3	3	20	3	3	3	9
102	3	3	3	9	5	5	4	4	4	4	26	3	4	4	11
103	4	4	4	12	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	12
104	4	4	4	12	4	4	5	4	5	5	27	4	4	5	13
105	3	3	2	8	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	12
106	3	4	3	10	4	4	4	4	4	3	23	3	4	4	11
107	4	4	3	11	4	5	5	4	5	5	28	4	5	5	14
108	3	4	3	10	4	3	4	5	4	4	24	4	4	5	13
109	4	5	4	13	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	12
110	4	4	4	12	5	4	4	5	5	5	28	4	5	5	14

Lampiran 11 : Karakteristik Responden
Variabel Harga (X_1)

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 2	2	1.8	1.8	1.8
	Skor 3	21	19.1	19.1	20.9
	Skor 4	56	50.9	50.9	71.8
	Skor 5	31	28.2	28.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	15	13.6	13.6	13.6
	Skor 4	65	59.1	59.1	72.7
	Skor 5	30	27.3	27.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 1	2	1.8	1.8	1.8
	Skor 2	7	6.4	6.4	8.2
	Skor 3	35	31.8	31.8	40.0
	Skor 4	50	45.5	45.5	85.5
	Skor 5	16	14.5	14.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	8	7.3	7.3	7.3
	Skor 4	50	45.5	45.5	52.7
	Skor 5	52	47.3	47.3	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	7	6.4	6.4	6.4
	Skor 4	52	47.3	47.3	53.6
	Skor 5	51	46.4	46.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	10	9.1	9.1	9.1
	Skor 4	60	54.5	54.5	63.6
	Skor 5	40	36.4	36.4	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	9	8.2	8.2	8.2
	Skor 4	59	53.6	53.6	61.8
	Skor 5	42	38.2	38.2	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	19	17.3	17.3	17.3
	Skor 4	56	50.9	50.9	68.2
	Skor 5	35	31.8	31.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	13	11.8	11.8	11.8
	Skor 4	54	49.1	49.1	60.9
	Skor 5	43	39.1	39.1	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	20	18.2	18.2	18.2
	Skor 4	66	60.0	60.0	78.2
	Skor 5	24	21.8	21.8	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	15	13.6	13.6	13.6
	Skor 4	57	51.8	51.8	65.5
	Skor 5	38	34.5	34.5	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Skor 3	13	11.8	11.8	11.8
	Skor 4	50	45.5	45.5	57.3
	Skor 5	47	42.7	42.7	100.0
	Total	110	100.0	100.0	

Lampiran 12 : Uji validitas

Harga (X1)

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.596**	.712**	.883**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
Item2	Pearson Correlation	.596**	1	.624**	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
Item3	Pearson Correlation	.712**	.624**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
Total	Pearson Correlation	.883**	.821**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Kualitas Pelayanan (X2)

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.493**	.285**	.307**	.291**	.244*	.633**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.001	.002	.010	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Item2	Pearson Correlation	.493**	1	.462**	.240*	.298**	.273**	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.011	.002	.004	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Item3	Pearson Correlation	.285**	.462**	1	.386**	.444**	.309**	.701**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.001	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Item4	Pearson Correlation	.307**	.240*	.386**	1	.482**	.474**	.705**
	Sig. (2-tailed)	.001	.011	.000		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Item5	Pearson Correlation	.291**	.298**	.444**	.482**	1	.395**	.723**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Item6	Pearson Correlation	.244*	.273**	.309**	.474**	.395**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.010	.004	.001	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110	110	110	110
Total	Pearson Correlation	.633**	.666**	.701**	.705**	.723**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Kepuasan Pelanggan (Y)

Correlations

		Item1	Item2	Item3	Total
Item1	Pearson Correlation	1	.591**	.532**	.825**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	110	110	110	110
Item2	Pearson Correlation	.591**	1	.633**	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	110	110	110	110
Item3	Pearson Correlation	.532**	.633**	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	110	110	110	110
Total	Pearson Correlation	.825**	.873**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	110	110	110	110

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 13 : Uji Realibilitas

Harga (X1)

Kualitas Pelayanan (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.838	3

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.770	6

Kepuasan Pelanggan (Y)

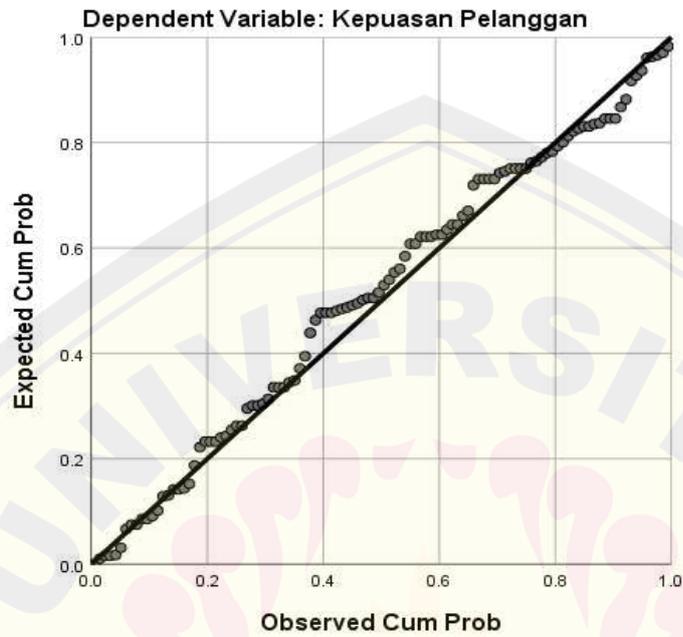
Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
.809	3

Lampiran 14 : Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.92130796
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.061
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Exact Sig. (2-tailed)		.370
Point Probability		.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

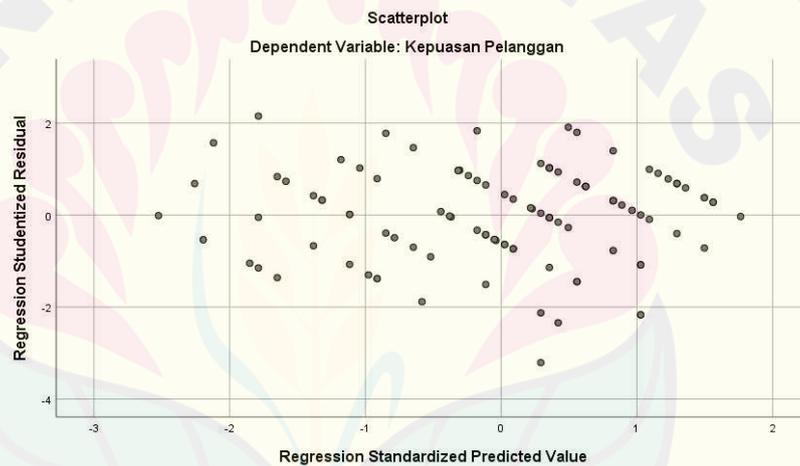
2. Uji Multikolinieritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.464	.887		-.523	.602		
	Harga	.285	.059	.333	4.788	.000	.581	1.720
	Kualitas Pelayanan	.374	.045	.581	8.347	.000	.581	1.720

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Uji Heteroskedastisitas



Lampiran 15 : Analisis Regresi Linier Berganda

1. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.836 ^a	.699	.693	.92988

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	214.653	2	107.326	124.123	.000 ^b
	Residual	92.520	107	.865		
	Total	307.173	109			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Harga

3. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.464	.887		-.523	.602		
	Harga	.285	.059	.333	4.788	.000	.581	1.720
	Kualitas Pelayanan	.374	.045	.581	8.347	.000	.581	1.720

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Lampiran 16 : R_{tabel}

Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897

Lampiran 17 : t_{tabel}

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

Pr \ df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528

Lampiran 18 : F_{Tabel}

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75