

2056-Article Text-8303-1-15- 20220805.docx

by

Submission date: 11-Aug-2022 10:12PM (UTC-0400)

Submission ID: 1881566869

File name: 2056-Article Text-8303-1-15-20220805.docx (211.37K)

Word count: 2980

Character count: 21430

2
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PERJAKA MOTOR KABUPATEN
KEDIRI**

3
Mardiana Nandalesti
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Jl. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kec. Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur 64112
mardiananandalesti@gmail.com

15
Informasi artikel :

Tanggal Masuk :

Tanggal Revisi :

Tanggal diterima:

12
Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality, price and location on customer satisfaction at Bengkel Perjaka Motor in Kediri Regency. The formulation of the problem in this research is how the relationship between service quality, price and location affects customer satisfaction. The population in this study were consumers and users or visitors who had come and were involved in customer satisfaction at the Perjaka Motor Workshop in Kediri Regency. The sample in this study found 30 respondents with certain criteria using the Incidental Sampling method and then analyzed the data obtained using quantitative data analysis. The analytical technique used is multiple linear regression analysis and hypothesis testing using SPSS software for windows version 23. Based on the analysis that has been done, the results of the study can be said that (1) Service Quality has no effect on customer satisfaction, (2) Price has an effect on customer satisfaction, (3) Location has no effect on customer satisfaction, (4) Service Quality, Price and Location. influence on customer satisfaction Perjaka Motor Workshop in Kediri Regency.

Keywords: Service Quality, Price, Lokasi, Customer Satisfaction

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen dan pengguna atau pengunjung yang pernah datang dan terlibat dalam kepuasan pelanggan Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang responden dengan kriteria tertentu dengan menggunakan metode Incidental Sampling dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis menggunakan software SPSS for windows versi 23. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (3) Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, (4) Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Bengkel Perjaka Motor di Kabupaten Kediri.

6
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Bengkel adalah salah satu bisnis pelayanan jasa. Sektor jasa bengkel motor diatur dalam (Keputusan Menteri Perindustrian dan Perdagangan Nomor : 551/MPP/Kep/10/1999) mengenai bengkel umum kendaraan bermotor yang terdiri dari sistem mutu bengkel, fasilitas/peralatan bengkel, mekanik bengkel, manajemen informasi bengkel, dan sedangkan peraturan pelaksanaan sertifikasi klasifikasi bengkel umum kendaraan bermotor. Permintaan terhadap jasa bengkel masih cukup besar dibanding dengan penawaran (bengkel) yang ada pada saat ini masih terdapat peluang pasar yang cukup besar selain itu masih didukung oleh pertumbuhan penjualan kendaraan motor yang secara korelasi positif, pemilik kendaraan motor tentunya akan mendambakan motor yang nyaman, aman dalam berbagai situasi. Maka perusahaan harus menentukan kualitas pelayanan yang baik, harga yang kompetitif, lokasi yang strategis untuk mencapai kepuasan yang maksimal bagi pelanggannya.

Dalam hal ini peneliti mengambil sebuah tempat usaha yaitu Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri sebagai bahan penelitiannya karena dianggap tempat usaha tersebut masih mempunyai masalah dalam hal tersebut. Permasalahan yang akan di analisis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor kurang memenuhi harapan konsumen, harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan fasilitas yang disediakan, dan lokasi yang kurang strategis. Karena hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan jasa dari bengkel tersebut.

Menurut Kotler & Keller (2013:194) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja atau hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan pelanggan^[2]. Menurut Tjiptono (2015:86) kualitas pelayanan adalah upaya penyampaian jasa untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan^[9]. Menurut Kotler dan Armstrong (2016:48) berpendapat bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut^[3]. Menurut Utami (2014:89) Lokasi merupakan struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan komponen utama yang terlihat dalam membentuk kesan sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen^[10]. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri.

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan untuk bahan referensi dan perbandingan adalah penelitian yang dilakukan Suharyadi (2018) dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor" dengan hasil variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Agestina, Susilowati (2019) dengan judul "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen" dengan hasil variabel lokasi, harga dan kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada konsumen Hanna Kebab di Kebumen. Penelitian yang dilakukan Novandi (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal" dengan hasil variabel kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Miss Laundry di Kota Tegal. Sedangkan variabel lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Miss Laundry di Kota Tegal. Penelitian yang dilakukan Sofyan, Sepang & Loindong (2019) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Up Cafe Manado" dengan hasil yang menunjukkan bahwa secara simultan kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Wht's Up Cafe Manado, sedangkan secara parsial harga tidak berpengaruh. Dan yang terakhir penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)" dengan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki keterkaitan yang kuat secara bersama-sama pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di Rolag Kopi Karah Surabaya.

METODE

Variabel penelitian, menurut Sugiyono (2018:68) variabel penelitian adalah suatu atribut/ sifat/ nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Terdapat dua variabel yang umumnya dipakai oleh seorang peneliti yaitu variabel bebas (independent) dan variabel terikat (dependent). Variabel bebas (independent) adalah variabel – variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Variabel terikat (dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independent). Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), lokasi (X3). Sedangkan yang menjadi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan (Y). Pendekatan yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pendekatan penelitian menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi adalah keseluruhan elemen atau unit yang dijadikan sebagai subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah orang tersebut merupakan konsumen di Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi, sampel yang diambil oleh peneliti adalah 40 responden dari konsumen yang datang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Incidental Sampling* yang artinya teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Pengujian instrumen penelitian yang dipakai adalah dengan Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dengan menggunakan program SPSS versi 23. Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengukur valid tidaknya hasil kuesioner dapat dilakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Untuk mengetahui skor dari item pertanyaan valid atau tidak dapat ditetapkan kriteria sebagai berikut, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan bernilai positif maka variabel tersebut valid, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka variabel tersebut tidak valid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ tetapi bertanda negatif maka H_0 akan tetap ditolak dan H_a diterima. Sedangkan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuisisioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,5$.

Sumber dan langkah pengumpulan data, untuk mencari sumber data peneliti menggunakan data primer dan sekunder. Dimana data primer adalah data yang didapatkan langsung atau diberikan langsung kepada pengumpul data, data primer yang digunakan adalah hasil jawaban dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang didapat dari perorangan seperti daftar pustaka, buku, artikel yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan, data sekunder yang di ambil peneliti adalah dari jurnal penelitian terdahulu dan internet. Langkah pengumpulan data yang dipakai peneliti adalah dengan teknik kuisisioner dan studi kepustakaan. Data kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Dan studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menghimpun informasi melalui literatur penelitian terdahulu.

Teknik analisis data pada penelitian ini dengan pengujian Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis. Uji Asumsi Klasik digunakan untuk mengetahui hasil dari suatu analisis yang akurat. Dalam pengujian ini dilakukan Uji Normalitas, Uji Multikolinieritas, dan Uji Heteroskedastisitas. Uji Normalitas menurut Ghozali (2018:161) mempunyai tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji Multikolinieritas menurut Ghozali (2018:107) bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi penelitian terdapat korelasi antar variabel independen atau variabel bebas. Uji Heteroskedastisitas menurut Ghozali (2018:137) bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Analisis Regresi Linear Berganda menurut Ghozali (2018:95) adalah analisis untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yang jumlahnya lebih dari satu terhadap satu variabel terikat. Teknik persamaan umum regresi dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Koefisien Determinasi (R^2) menurut Ghozali (2018) uji ini digunakan untuk mengukur sejauh mana kemampuan model dalam menerangkan variasi dependen. Koefisien Determinasi (R^2) juga digunakan untuk mengetahui persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika (R^2) semakin besar, maka persentase perubahan variabel terikat (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi dan begitupun sebaliknya.

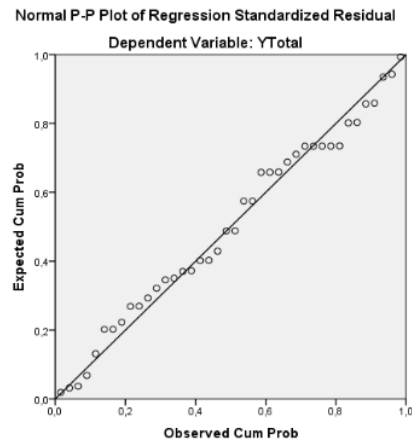
Uji Hipotesis digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pada variabel terikat. Uji Hipotesis ini dapat dilakukan dengan dua uji yaitu Uji Parsial (Uji t) dan Uji Simultan (Uji F). Uji parsial menurut Ghozali (2018:99) digunakan untuk menunjukkan seberapa besar jauh pengaruh satu variabel bebas secara individual dalam menerangkan variabel terikat. Uji Simultan (Uji F) menurut Ghozali (2018:98) uji ini dilakukan untuk menunjukkan semua variabel bebas dimasukkan dalam model yang memiliki pengaruh secara bersama terhadap variabel terikat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan analisis data Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linear Berganda, Koefisien Determinasi dan Uji Hipotesis. Berikut adalah hasilnya:

1. Uji Asusmi Klasik

Uji Normalitas



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Berdasarkan gambar di atas hasil uji normalitas dapat diketahui bahwa data yang dianalisis telah berdistribusi secara normal, yang ditunjukkan dengan titik – titik atau data telah menyebar berhimpit disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, sehingga model regresi ini telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolonieritas

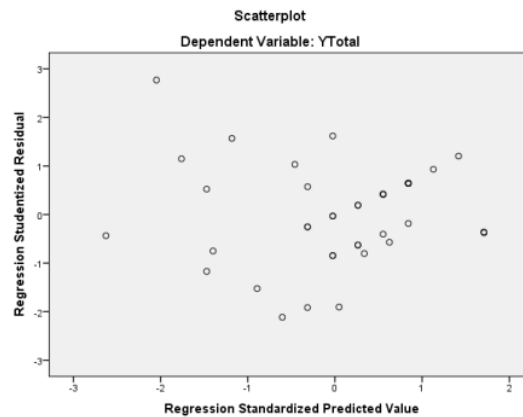
Tabel 1. Uji Multikolonieritas
Coefficients^a

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan	,034	29,104
	Harga	,034	29,723
	Lokasi	,698	1,432

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Berdasarkan table di atas dapat diketahui nilai Tolerance masing-masing variabel yaitu variabel kualitas pelayanan sebesar 0,34; variabel harga sebesar 0,34; variabel lokasi sebesar 0,698. Dari tiga nilai variabel mempunyai nilai Tolerance lebih kecil dari 0,10; dengan demikian dalam model regresi ini terdapat multikolonieritas antar variabel *independet*.

Uji Heteroskedastisitas



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Grafik Scatterplots
Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Pada gambar di atas, grafik *scatterplots* terlihat bahwa titik–titik menyebar secara acak dan tidak menunjukkan pola tertentu, tersebar baik di atas maupun di bawah 0 pada sumbu Y. Sehingga diketahui model regresi tidak terjadi heteroskedastisitas.

7

2. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	,445	1,883	
Kualitas Pelayanan	-,182	,314	-,223
Harga	,910	,910	1,121
Lokasi	,000	,057	,001

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

$$Y = 0,445 + 0,182 X_1 + 0,910 X_2 + 0,000 X_3 + e$$

Dihasilkan persamaan regresi linear berganda bahwa konstanta memiliki nilai positif yaitu sebesar 0,445 yang mempunyai arti apabila variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempunyai nilai 0 maka kepuasan pelanggan juga memiliki nilai positif sebesar 0,445. Regresi variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki nilai positif sehingga apabila variabel tersebut mengalami kenaikan 1 persen maka kepuasan pelanggan memiliki nilai positif sebesar nilai variabel tersebut.

3. Koefisien Determinasi

5
Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,904 ^a	,817	,802	1,24256	1,816

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,802. Dengan demikian menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi sebesar 80,2% dan sisanya sebesar 19,8% dijelaskan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. Pengujian Hipotesis

Uji Parsial (t)

Berikut ini merupakan hasil pengujian secara parsial menggunakan uji t yang nilainya akan dibandingkan dengan signifikansi 0,05 atau 5%.

Tabel 4. Hasil Uji Parsial (t)
Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	,236	,814
	Kualitas Pelayanan	-,579	,566
	Harga	2,884	,007
	Lokasi	,008	,993

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,566 nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya berdasarkan hasil pengujian Kualitas Pelayanan (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel harga (X2) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,007 nilai tersebut lebih kecil dari 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya berdasarkan hasil pengujian Harga (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Variabel lokasi (X3) memperoleh nilai signifikan sebesar 0,993 nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya berdasarkan hasil pengujian Lokasi (X3) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Simultan (F)

8
Tabel 5. Hasil Uji Simultan (F)
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	605,797	3	201,932	26,133	,000 ^b
Residual	278,178	36	7,727		
Total	883,975	39			

Sumber: Output SPSS versi 23 dari data primer yang diolah 2022

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh nilai signifikan adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal tersebut berarti Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2), dan Lokasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian dan hasil uji parsial menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan dengan menggunakan uji simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan, peneliti berharap penelitian ini memberikan manfaat dan informasi yang penting. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan seperti meningkatkan kinerja sumber daya manusia, memberikan pelatihan – pelatihan khusus untuk karyawan. Faktor harga adalah faktor dominan yang perlu dipertahankan dan selalu dipantau, agar harga tidak terlalu tinggi. Perlu adanya penentuan lokasi yang strategis seperti lokasi yang dekat dengan pusat keramaian, mudah dijangkau serta kawasan parkir yang luas.

Bagi peneliti selanjutnya hendaknya menambah variabel yang akan diteliti, memperluas sampel penelitian, serta mencari sumber lain seperti buku dan jurnal untuk menguatkan hasil penelitian. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini, untuk mengetahui variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] Agestina, K. Dan Susilowati, I. (2019) "Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen 1 Khususnya Agestina, 2 | S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Putra Bangsa Kebumen," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen*, 1(1), Hal. 110–121.
- [2] Hidayah, R.N., Sumampouw, H.J. Dan Sofia A.P, S. (2016) "Pengaruh Motivasi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Roda Dua Honda," *Jurnal Administrasi Bisnis* [Preprint].
- [3] Kapahang, N.F., R.E.Tampi, J. Dan Rogahang, J.J. (2016) "Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Keputusan Membeli (Studi Pada Konsumen Dodol Salak Pproduksi Desa Pangu) Nela Favianury Kapahang *Jurnal Administrasi Bisnis 2016*," *Jurnal Administrasi Bisnis 2016*, (1), Hal. 198.
- [4] Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor : 551/Mpp/Kep/10/1999 (Tanpa Tanggal) "Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor : 551/Mpp/Kep/10/1999 Tentangbengel Umum Kendaraan Bermotorkeputusan Menteri Perindustrian Dan Perdaganganrepublik Indonesia." Tersedia Pada: <https://docplayer.info/30640371-Keputusan-Menteri-Perindustrian-Dan-Perdagangan-Nomor-551-Mpp-Kep-10-1999-Tentang-Bengel-Umum-Kendaraan-Bermotor.html>.
- [5] Novandi, D.H. (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal.," *Paper Knowledge. Toward A Media History Of Documents* [Preprint].
- [6] Sari, N.A.T. (2020) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya)."
- [7] Sofyan, C., Sepang, J.L. Dan Loindong, S. (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Wht's Up Café Manado," *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), Hal. 4230–4240.
- [8] Suharyadi, D. (2018) "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor," *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer*, 3(2), Hal. 189–196.
- [9] Triwahyudi, S. (2018) "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Batu Bata Merah Di Home Industry Kaloran Kabupaten Nganjuk Sofyan Oleh: Sofyan Triwahyudi Dibimbing Oleh: Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri."

-
- [10] Yulianingsih, A. (2016) "Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Roti Bakar 88 Tangerang," 15(2), Hal. 1–23.

ORIGINALITY REPORT

12%

SIMILARITY INDEX

9%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Konsorsium Turnitin Relawan Jurnal Indonesia Student Paper	3%
2	simki.unpkediri.ac.id Internet Source	2%
3	proceeding.unpkediri.ac.id Internet Source	1%
4	Submitted to Washoe County School District Student Paper	1%
5	Submitted to Houston Community College Student Paper	1%
6	tengkuzone.wordpress.com Internet Source	1%
7	www.jurnal.syntax-idea.co.id Internet Source	1%
8	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1%
9	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	<1%

10

Submitted to Universitas Nasional

Student Paper

<1 %

11

123dok.com

Internet Source

<1 %

12

Habib Eko Prastyo, Mas Oetarjo. "Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Roman Ceramic International di Mojokerto", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2017

Publication

<1 %

13

Mashudi Mashudi, Muhammad Yani, Dhinda Meidita Setiandayani. "Pengaruh Insentif, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan pada PT. Sung Hyun Indonesia di Pasuruan", JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan), 2018

Publication

<1 %

14

repo.uinsatu.ac.id

Internet Source

<1 %

15

Anugrahwati Ariatma. "ANALISIS PREDIKSI KEBANGKRUTAN MENGGUNAKAN MODEL ALTMAN Z-SCORE PADA PT EXPRESS TRANSINDO UTAMA (TAXI), TBK", RISTANSI: Riset Akuntansi, 2021

Publication

<1 %

16

johannessimatupang.wordpress.com

Internet Source

<1 %

17

Submitted to Universitas Wijaya Kusuma
Surabaya

Student Paper

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 3 words

Exclude bibliography On