

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

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen
pada Program Studi Manajemen



OLEH:

MARDIANA NANDALESTI

NPM: 18.1.02.02.0293

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2022

Skripsi Oleh:

MARDIANA NANDALESTI

NPM. 18.1.02.02.0293

Judul:

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

Telah Disetujui Untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Tanggal: 18 Juli 2022

Dosen Pembimbing I,



Dian Kusumaningtyas, SE., M.M
NIDN. 0703108302

Dosen Pembimbing II,



M. Zuhdi Sasongko, SE., A.k., M.MT
NIDN. 0709097606

Skripsi Oleh:
MARDIANA NANDALESTI
NPM: 18.1.02.02.0293

Judul:

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

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Nusantara PGRI Kediri
Pada Tanggal: 18 Juli 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitian Penguji:

1. Ketua : Dian Kusumaningtyas, SE., M.M
2. Penguji I : Gesty Ernestivita, M.M
3. Penguji II : M. Zuhdi Sasongko, SE., A.k., M.MT



Mengetahui,
Dekan FEB,

Drs. SUBAGYO, M.M.
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Mardiana Nandalesti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl.lahir : Kediri, 29 September 1999
NPM : 18.1.02.02.0293
Fak. : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 18 Juli 2022

Yang Menyatakan



MARDIANA NANDALESTI
NPM: 18.1.02.02.0293

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Janganlah menganggap remeh hal – hal yang terdekat dengan hati Anda.

Rangkullah mereka seperti sama berharganya dengan hidup Anda, karena tanpa mereka hidup adalah sia – sia.”

(Peribahasa Cina)

Kupersembahkan karya ini untuk :

Seluruh keluargaku tercinta.

ABSTRAK

Mardiana Nandalesti : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri, Skripsi, Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UN PGRI Kediri, 2022.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Kami panjatkan kehadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Skripsi dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri ini ditulis guna memenuhi sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M. Pd. Selaku Rektor UNP Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Drs. Subagyo, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. Restin Meilina, M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
4. Dian Kusumaningtyas, SE., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I skripsi.
5. M. Zuhdi Sasongko, S.E., A.k., M.MT. Selaku Dosen Pembimbing II skripsi.
6. Ayah dan Ibu ku, Teman – teman dan Sahabat yang telah memberi dukungan dan motivasi.
7. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi ini.

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan, kritik dan saran – saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Akhirnya, disertai harapan semoga skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudra luas.

Kediri, 18 Juli 2022



MARDIANA NANDALESTI

NPM: 18.1.02.02.0293

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
BAB II : KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS	9
A. Kajian Teori	9
1. Kepuasan Pelanggan.....	9
2. Kualitas Pelayanan	12
3. Harga	14
4. Lokasi	16
B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berpikir	22
D. Kerangka Konseptual	25
E. Hipotesis.....	26

BAB III : METODE PENELITIAN	27
A. Variabel Penelitian	27
1. Identifikasi Variabel Penelitian	27
2. Definisi Operasional Variabel	27
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	28
1. Pendekatan Penelitian.....	28
2. Teknik Penelitian.....	29
C. Tempat dan Waktu Penelitian	29
1. Tempat Penelitian.....	29
2. Waktu Penelitian	29
D. Populasi dan Sampel Penelitian	30
1. Populasi	30
2. Sampel.....	30
E. Instrumen Penelitian.....	31
1. Pengembangan Instrumen	31
2. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	33
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Sumber Pengumpulan Data	36
2. Langkah – langkah Pengumpulan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
1. Teknik Analisis Deskriptif	38
2. Uji Asumsi Klasik	39
3. Analisis Regresi Linear Berganda	42
4. Koefisien Determinasi (R^2)	43
5. Uji Hipotesis.....	43
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	45
1. Sejarah Perusahaan.....	45
2. Visi dan Misi	45
3. Karakteristik Responden	46
B. Deskripsi Data Variabel	48

1. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	48
2. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan.....	50
3. Deskripsi Data Variabel Harga.....	52
4. Deskripsi Data Variabel Lokasi.....	55
C. Analisis Data	57
D. Pengujian Hipotesis.....	65
E. Pembahasan.....	68
BAB V : SIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	72
A. Simpulan	72
B. Implikasi.....	72
C. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		halaman
Tabel 2.1	: Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	: Definisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.2	: Jadwal Penelitian	30
Tabel 3.3	: Kisi – Kisi Instrumental	32
Tabel 3.4	: Instrumen Skala Likert	33
Tabel 3.5	: Hasil Uji Validitas	34
Tabel 3.6	: Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.7	: Rata – Rata Distribusi Frekuensi	39
Tabel 4.1	: Jenis Kelamin responden	46
Tabel 4.2	: Usia Responden	47
Tabel 4.3	: Jenis Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.4	: Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.5	: Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.6	: Deskripsi Data Variabel Harga	53
Tabel 4.7	: Deskripsi Data Variabel Lokasi	55
Tabel 4.8	: Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel 4.9	: Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.10	: Koefisien Determinasi	65
Tabel 4.11	: Hasil Uji t (Parsial)	66
Tabel 4.12	: Kesimpulan Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	67
Tabel 4.13	: Hasil Uji F (Simultan)	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Konseptual	25
Gambar 4.1 : Hasil Uji Normalitas	59
Gambar 4.2 : Hasil Uji Heteroskedastisitas	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
Lampiran 1 : Kisi – Kisi Instrumen	79
Lampiran 2 : Instrumen Penelitian	80
Lampiran 3 : Tabulasi Data Hasil Penelitian	84
Lampiran 4 : Surat Pengantar/Ijin Penelitian	95
Lampiran 5 : Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian	96
Lampiran 6 : Berita Acara Bimbingan	97

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bengkel adalah salah satu bisnis pelayanan jasa. Gambaran umum karakteristik jasa layanan bengkel terbagi atas ruang lingkupnya yaitu bengkel umum dan bengkel khusus. Ditinjau dari hubungan kerjasama dengan produsen automotif terbagi menjadi bengkel resmi dan bengkel tidak resmi. Ditinjau dari skala usaha menurut SK Memperindag no. 551/Men/Kep/1999 maka bengkel termasuk dalam kategori bengkel tipe C. Wilayah konsentrasi usaha bengkel motor terkonsentrasi pada jalur-jalur transportasi umum, daerah pemukiman, dekat dengan pusat pertokoan/mall, dekat dengan toko penjualan suku cadang. 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.

Oleh karena itu dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan tersebut dengan pelayanan yang diberikan di tempat yang lain. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat tersebut. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Veloutsou (2015:46) bahwa “Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut”. Jadi perusahaan harus memulai memikirkan betapa pentingnya pelayanan pelanggan atau pelayanan terhadap konsumen secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena sekarang semakin di sadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Novandi (2020) dengan hasil bahwa Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kualitas layanan menurut Li dkk. (2013) adalah sebagai fungsi dari kesenjangan antara harapan dan layanan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang sebenarnya diterima. Di tempat penelitian saya, kualitas pelayanan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor menunjukkan bahwa karyawan kurang cepat dan tanggap dalam menangani keluhan

pelanggan. Ini merupakan kewajiban pihak bengkel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap pelanggannya. Setiap pelanggan pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang ia beli karena itu adalah yang menjadi haknya. Setiap pelanggan berhak atas kenyamanan, keamanan, jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli. Jadi dalam dunia bisnis, tidak terkecuali bengkel kepuasan konsumen adalah menjadi salah satu yang diutamakan, karena hal itulah yang akan menentukan berhasil atau gagalnya suatu usaha bengkel. Pelanggan yang tidak puas tentu tidak akan mengulangi lagi jasa yang sama, apalagi didukung dengan banyaknya pilihan jasa bengkel lain (pesaing), sehingga membuat pelanggan memiliki banyak perbandingan untuk memilih bengkel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suharyadi (2018) yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan salah satu yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena harga yang ditetapkan menjadi pertimbangan bagi para konsumen dalam memilih produk atau jasa yang diterimanya. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan di tempat penelitian saya harga yang ditawarkan oleh Bengkel Perjaka Motor kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan. Menurut Walton (2014) harga dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan,

masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini (Wibowo 2018). Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Hal tersebut sesuai atau didukung penelitian yang dilakukan oleh Juwita, Yuliviona, dan Irda (2020) dengan hasil bahwa harga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain harga, lokasi yang strategis juga akan mempengaruhi minat pelanggan untuk mereparasi motornya di Bengkel. Ketepatan pemilihan lokasi merupakan salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan oleh seorang pengusaha sebelum membuka usahanya. Pemilihan lokasi yang tepat seringkali menentukan keberhasilan suatu usaha. Sedangkan di tempat penelitian saya masih terdapat kekurangan dalam pemilihan lokasi, seperti lokasi yang kurang luas dan tempat parkir yang kurang sehingga membuat pelanggan kurang nyaman. Kesalahan pemilihan lokasi dapat menghambat keberhasilan usaha. Menurut Kotler (2015:51) “Salah satu kunci menuju keberhasilan/sukses adalah lokasi, lokasi dimulai dengan memilih komunitas” (Fitriyani, Murni, dan Warsono 2015). Keputusan ini sangat bergantung pada potensi pertumbuhan ekonomis dan stabilitas, persaingan, iklim bisnis, dan sebagainya. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Agestina, Susilowati (2019) menyatakan bahwa Lokasi secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Dalam penelitian ini peneliti memilih studi kasus pada Bengkel “PERJAKA MOTOR” untuk menjadi tempat penelitiannya. Di Kabupaten Kediri banyak sekali Bengkel salah satunya yang berada di daerah Kecamatan Semen Desa Puh Sarang yang terus berkomitmen menjadi yang terdepan bagi seluruh pelanggan dan masyarakat. Semakin bertambahnya permintaan pelanggan akan kebutuhan sekundernya maka Bengkel “PERJAKA MOTOR” akan memenuhi setiap keinginan para pelanggan. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen salah satunya kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga pelanggan merasa terpuaskan.

Dengan pelayanan yang sesuai bisa di lihat dari kejujuran para montir memperbaiki onderdil atau mengganti onderdil baru sesuai dengan permintaan pelanggan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015:89) bahwa setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya, karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya, pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada untuk memenangkan persaingan (Rahmadani, Suardana, dan Samudra 2019). Hal ini sesuai atau didukung penelitian yang dilakukan oleh Sari (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi memiliki keterkaitan yang kuat secara bersama-sama pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen. Oleh karena itu penulis ingin meneliti lebih jauh tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang strategis mempengaruhi

kepuasan pelanggan untuk datang ke bengkel ini, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL PERJAKA MOTOR KABUPATEN KEDIRI.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa karyawan kurang cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan konsumen.
- 2) Harga yang ditawarkan kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Lokasi yang kurang luas sehingga tidak menjamin pelanggan untuk melakukan servis ulang.
- 4) Kepuasan pelanggan di Bengkel Perjaka Motor yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi.

C. Pembatasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah: Hanya akan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan batasan masalah diatas adalah:

- 1) Apakah hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor ?

- 2) Apakah hubungan harga terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor ?
- 3) Apakah hubungan lokasi terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor ?
- 4) Apakah hubungan kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor ?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah diatas adalah:

- 1) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor.
- 2) Menganalisis hubungan harga terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor.
- 3) Menganalisis hubungan lokasi terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor.
- 4) Menganalisis hubungan kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan Bengkel Perjaka Motor.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri” sebagai berikut:

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang manajemen pemasaran serta untuk menerapkan teori – teori yang pernah diterima dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya mengenai kepuasan pelanggan.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk mengetahui dengan adanya kualitas pelayanan, harga dan lokasi dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Bengkel Perjaka Motor Kabupaten Kediri.

3) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan sekaligus menambah perbendaharaan materi yang mempunyai pembahasan yang sama khususnya di perpustakaan Universitas Nusantara PGRI Kediri.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Memberikan wawasan baru dan pengetahuan yang bisa dijadikan acuan untuk membuat proposal berikutnya khususnya mata kuliah Manajemen Pemasaran tentang analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Latief. 2018. Analisis Pengaruh Produk, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Warung Wedang Jahe (Studi Kasus Warung Sido Mampir Di Kota Langsa). *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 7(1):90–99.
- Agestina, Khussnul, Susilowati. 2019. Analisis Pengaruh Lokasi, Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Konsumen Hanna Kebab Di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen* 1(1):110–21.
- Ariyanto, Sofyan Dwi. 2012. Pengaruh Antara Motivasi Belajar Siswa Dan Tingkat Ekonomi Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar Siswa Kelas X Jurusan Teknik Gambar. *Scaffolding Unnes* 1(1):61–68.
- Astuti, Andreastura Dwi. 2019. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Ahass Mutiara Motor Yogyakarta. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta*.
- Entika Sari, Diah Ayu. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Ud. Agung Chicken Di Boyolali). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Fitriyani, Sandra, Trysna Murni, Dan Sri Warsono. 2015. Pemilihan Lokasi Usaha Dan Pengaruhnya Terhadap Keberhasilan Usaha Jasa Berskala Mikro Dan Kecil. *Universitas Islam Lamongan*.
- Hidayah, Rahman Nurul, Harry J. Sumampouw, Dan Sambul Sofia A.P. 2016. Pengaruh Motivasi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Kendaraan Roda Dua Honda. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Juwita, Elma, Yuliviona, & Irda. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Aura Salon Spa Kota Padang. *Diploma Thesis, Universitas Bung Hatta*.
- Kapahang, Nela Favianury, Johny. R.E.Tampi, Dan Joula. J. Rogahang. 2016.

Pengaruh Kualitas Produk & Harga Terhadap Keputusan Membeli (Studi Pada Konsumen Dodol Salak Produksi Desa Pangu). *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016.

Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor : 551/Mpp/Kep/10/1999. N.D. Keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan Nomor : 551/Mpp/Kep/10/1999 Tentang bengkel Umum Kendaraan Bermotor keputusan Menteri Perindustrian Dan Perdagangan republik Indonesia.

Khaldun, M. Ibnu, & Prihatini A.E. 2016. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada Po. Sindoro Satriamas Semarang. *Universitas Diponegoro*.

Kurniati E., Silvia E., & Efendi Z. 2018. Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi Dan Industri Pertanian Indonesia*.

Lesmana, Rosa. 2019. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt. Radekatama Piranti Nusa. *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2(2):115. Doi: 10.32493/Jpkpk.V2i2.2464.

Mubarok, M. Kabib. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Aero Ponorogo. *Skripsi*.

Novandi, Dwi Handika. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss Laundry Di Kota Tegal. *Paper Knowledge . Toward A Media History Of Documents*.

Rahmadani, Fitri, I. Made Suardana, & Hengki Samudra. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Ud. Eva Group Mataram. *Process Engineering (London)* 83(Suppl.):19.

Sari, Nindi Ayu Tamara. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Rolag Kopi Karah Surabaya).

- Suharyadi, Dedi. 2018. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Toko Yoehan Wanaherang Bogor. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer* 3(2):189–96.
- Susi, Susilawati. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Cakra Tunggal. *Undergraduate Thesis, Universitas Muhammadiyah Mataram*.
- Suwito, Joko. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv Global Ac Banjarbaru. 14:255–62.
- Triwahyudi, Sofyan. 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.
- Wibowo, Ari Susanto. 2013. Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Di Kota Purwokerto. *Universitas Negeri Semarang*.
- Yulianingsih, Anna. 2016. Analisis Pengaruh Promosi, Lokasi, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Roti Bakar 88 Tangerang. 15(2):1–23.