

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI

TERHADAP KEPUSAN PELANGGAN BENGKEL

JOY SERVIS MOBIL

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Labuhanbatu



OLEH:

NOVIKA SIHOMBING

2201100116

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT**

2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : NOVIKA SIHOMBING
NPM : 2201100116
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JOY SERVIS MOBIL .

RANTAUPRAPAT,


2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING


BAYU EKO BROTO, S.E, MM
NIDN. 0130096601


MUHAMMAD YASIR ARAFAT SE, M.Sc
NIDN. 0120069502

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



Dr. ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si
NIDN. 0116087401



YUNIMAN ZEBUA, SE, MM
NIDN. 0117067201


LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI

NAMA : NOVIKA SIHOMBING
NPM : 2201100116
PROGRAM STUDI : S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA,
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 2026




Novika Sihombing

Abstrak

NOVIKA SIHOMBING/NPM.2201100116. ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Joy Servis Mobil di Rantauprapat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Joy Servis Mobil yang tidak diketahui jumlah pastinya, sehingga diambil sampel sebanyak 96 responden menggunakan teknik non-probability sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ($t = 4,019$), harga ($t = 2,866$), dan lokasi ($t = 2,867$) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena nilai $Sig < 0,05$. Secara simultan (uji F), ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 58,626 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai Koefisien Determinasi (R^2) sebesar 0,657 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berkontribusi sebesar 65,7% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sisanya 34,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena Kasih dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang diberi judul: “Analisis Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Joy Servis Mobil”. Adapun tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang telah banyak memberi dukungan baik materi maupun spritual sehingga penulis dapat lebih semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Semua pihak yang memberikan bantuan berupa bimbingan maupun moral maupun material, yang terutama yang terhormat:

1. Bapak Ade Parlaungan Nasution, SE, M.Si, Selaku Rektor Universitas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Bayu Eko Broto, S.E, MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan skripsi ini.

4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Muhammad Yasir Arafat Pohan, SE, M.Sc, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Bapak Hendra Purba selaku pemilik Bengkel Joy Servis Mobil yang telah memberikan izin dan membantu dalam pelaksanaan penelitian.
6. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materi, serta semangat yang tiada henti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi, bantuan, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, menambah wawasan, serta menjadi referensi yang berguna bagi pembaca dan penelitian selanjutnya. Penulis juga sangat mengharapkan kritik dan saran demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang.

Rantauprapata, 2026


NOVIKA SIHOMBING

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Penelitian Terdahulu	7
B. Uraian Teori	9
C. Kerangka Konseptual.....	16
D. Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	19
B. Populasi dan Sampel Penelitian	20
C. Definisi Operasional Variabel.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Hasil Penelitian.....	38
B. Pembahasan	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63