` PENGARUH HARGA DAN PERSONAL TEKNISI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL SEPEDA MOTOR BANG MAN AEK PAING ATAS

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Labuhanbatu

OLEH:

DEWI CITRA WATI
2201100201

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2026

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA	:	DEWI CITRA WATI
NPM	:	2201100201
PROGRAM STUDI	:	S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH HARGA DAN PERSONAL TEKNISI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL SEPEDA MOTOR BANG MAN AEK PAING ATAS

RANTAUPRAPAT, AGUSTUS 2026

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA	PEMBIMBING PENDAMPING
Dr.ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si	USMALA DEWI SIREGAR,S.S.,M.Si
NUPTK. 1148752653130123	NUPTK. 2736772673230462

MENYETUJUI:

DEKAN	KA PRODI MANAJEMEN
Dr.ZULKARNAIN NASUTION, SE, M.Si	SYUKRON ARJUNA,SE,M.Si
NUPTK. 1148752653130123	NUPTK. 4253773674130203

LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI

NAMA	:	DEWI CITRA WATI
NPM	:	2201100201
PROGRAM STUDI	:	S-1 MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI	:	PENGARUH HARGA DAN PERSONAL TEKNISI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL SEPEDA MOTOR BANG MAN AEK PAING ATAS

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, Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan



DEWI CITRA WATI
NPM.2201100201

ABSTRAK

DEWI CITRA WATI/ NPM. 2201100201. PENGARUH HARGA DAN PERSONAL TEKNISI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI BENGKEL SEPEDA MOTOR BANG MAN AEK PAING ATAS. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena Bengkel Sepeda Motor Bang Man, sebuah usaha jasa perbaikan kendaraan bermotor roda dua bersekala mikro berbasis rumahan di Desa Aek Paing Atas, Rantauprapat, yang telah bertahan sejak tahun 2011 ditengah keterbatasan fasilitas fisik, suku cadang dibandingkan bengel resmi berjejaringan. Kondisi tersebut memunculkan pertanyaan mengenai faktor-faktor determinan yang membentuk kepuasan konsumennya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Harga dan Personal Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen, baik secara parsial maupun simultan. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen Bengkel Bang Man yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, dengan sampel 69 responden yang ditentukan melalui teknik purposive sampling nengacu pada pedoman Green (1991). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesoner bersekala likert 1-5. Data dianalisis melalui uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji asumsi klasik (normalitas,multikolinearitas, dan heteroskedastisitas), analisis linear berganda, serta uji hipotesis (uji t, uji f, dan koefisien determinasi) dengan bantuan program IBM SPSS Statistics.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh item instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's Alpha di atas 0,80 yang tergolong kategori sangat reliabel. Model regresi telah memenuhi seluruh asumsi klasik yang disyaratkan. Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 9,192 + 0,470X1 + 0,262X2. Hasil uji t menunjukan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan secara psrsial terhadap Kepuasan Konsumen (t hitung 6,100 > t tabel 1,997, sig. 0,000), demikian pula Personal Teknisi (t hitung 3,294 > t tabel 1,997, sig. 0,002). Hasil uji f menunjukan bahwa Harga dan Personal Teknisi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (f hitung 67,510 > f tabel 3,14, sig. 0,000). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,672 menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut mampu menjelaskan 67,2% variasi Kepuasan Konsumen, sedangkan sisanya sebesar 32,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar model penelitian.

Kata Kunci: Harga, Personal Teknisi, Kepuasan Konsumen.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan kemudahan yang telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Pengaruh Harga dan Personal Teknisi terhadap Kepuasan Konsumen di Bengkel Sepeda Motor Bang Man Aek Paing Atas" dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan, dan doa dari berbagi pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ade Prlaungan Nasution, SE., Msi, Ph.D selaku Rektor Universtas Labuhanbatu.
2. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si selaku Dekan Falkutas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu.
3. Bapak Syukron Arjuna,SE,M.Si selaku Kaprodi Manajemen Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Dr. Zulkarnain Nasution, SE, M.Si selaku Dosen pembimbing I, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengrahkan, serta memberikan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.

5. Ibu Usmala Dewi Siregar, S.S.,M.Si, selaku Dosen pembimbing II, yang penuh kesabaran dan senantiasa memberikan bimbingan, koreksi, dan motivasi kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Ibuk Pitriyani, S.E, M,M, selaku Dosen penguji, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu, yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Kepada kedua orang tua penulis, Bapak dan Ibu tercinta, yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, doa yang tiada henti, dukungan moral maupun material, serta pengorbanan yang tidak ternilai harganya sepanjang perjalanan pendidikan ini. Terima kasih telah bertahan, dan tetap sehat hingga hari ini. Keberhasilan menyelesaikan skripsi ini adalah persembahan kecil dari anak bungsu kalian, yang setiap harinya selalu dicekam ketakutan akan keterbatasan waktu. Terima kasih karena telah mengizinkan saya mengejar mimpi. Pencapaian ini sepenuhnya milik kalian.
9. Kakak dan Abang penulis, yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Sepupu penulis, Sri Rezeki, yang memberikan semangat dan keceriaan di tengah kesibukan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat terbaik penulis, Lyra Virna Amanda, yang telah menemani, memberi dukungan, bantuan, semangat sampai penyelesaian skripsi ini.

12. Teman-teman seperjuangan penulis, Siti Nur Aisyah, Annisa Gultom, yang telah menemani, memberi semangat, serta berbagi suka dan duka selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
13. Kepada diri sendiri, terimakasih telah bersedia menampung semua badai di kepala, merawat lelah sendirian saat malam terlalu berisik, dan menolak selesai ketika menyerah teras jauh lebih mudah. Kamu telah membuktikan bahwa punggung ini jauh lebih kuat dari beban yang pernah ditaruhnya. Kamu boleh menangis karena beratnya proses, tapi ingat Allah tidak membawamu sejauh ini hanya untuk gagal oleh karena itu gelar ini adalah pelukan paling hangat untuk semua tangis yang sengaja kita sembunyikan dari dunia. Mari melangkah ke babak berikutnya tanpa ketakutan.
14. Bapak Man, selaku pemilik Bengkel, beserta seluruh konsumen yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
15. Seluruh staf dan pegawai administrasi Fakultas Ekonimi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu, yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan administrasi akademik.
16. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini.

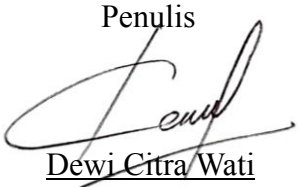
Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi penulisan, maupun isi materi, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimilii penulis. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati

terbuka menerima segala kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi penulis sendiri, bagi pihak bengkel Bang Man, maupun bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang membutuhkan, serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu manajemen pemasaran.

Rantauprapat, Agustus 2026

Penulis



Dewi Citra Wati
NPM.2201100201

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI i
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI ii
ABSTRAK iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI viii
DAFTAR TABEL x
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR LAMPIRAN xii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Batasaan Masalah 5
C. Rumusan Masalah 6
D. Tujuan penelitian 7
E. Manfaat Penelitian 8
BAB II LANDASAR TEORI 9
A. Penelitian Terdahulu 9
B. Uraian Teoritis 12
C. Kerangka Konseptual 26
D. Hipotesis Penelitian 26
BAB III METODE PENELITIAN 28
A. Lokasi dan Waktu Penelitian 28
B. Populasi Dan Sampel 29
C. Definisi Operasional Variabel 31
D. Jenis Dan Sumber Data 33
E. Teknik Pengumpulan Data 35
F. Uji Instrumen Penelitian 36
G. Metode Analisis Data 37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
A. Hasil Penelitian 43

B. Pembahasan 64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 69
A. Kesimpulan 69
B. Saran 71
DAFTAR PUSTAKA 73
LAMPIRAN 75

DAFTAR TABEL

No **Judul** **Hal**

Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....28
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....31
Tabel 3.3 Skor Kuesioner 35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 46
Tabel 4.3 Jawaban Responden Variabel Harga (X1) 47
Tabel 4.4 Jawaban Responden Variabel Personal Teknisi 48
Tabel 4.5 Jawaban Rsponden Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian 50
Tabel 4.7 Standar Interpretasi Koefisien Reliabilitas 52
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*.....54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearits.....56
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Korelasi Spearman's rho terhadap Residual).....57
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....59
Tabel 4.13 Hasil Uji t (Uji Parsial).....61
Tabel 4.14 Hasil Uji f (ANOVA) 62
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi 63

DAFTAR GAMBAR

No **Judul** **Hal**

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 26
Gambar 4.1 Histrogram Uji Normalitas 55

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul	Hal
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	75
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Instrumen Penelitian	80
Lampiran 3	Hasil Uji Instrumen Penelitian	85
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik	87
Lampiran 5	Tabulasi hasil penelitian	90