

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
BENGKEL MULIA MOTOR**

**SKRIPSI**

Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi Manajemen



Oleh:

**ANDI PRASETYA  
17610142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2021**



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
BENGKEL MULIA MOTOR**

**SKRIPSI**

Diajukan  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi Manajemen

Oleh:

**ANDI PRASETYA  
17610142**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
2021**

## ABSTRAK

Andi Prasetya. 2021. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mulia Motor*. Skripsi. Program Studi manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, S.E., M.M. (2) Nina Lelawati, S.E., M.M.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Fasilitas, Lokasi, Kepuasan Konsumen.*

Kepuasan atas pelayanan yang diberikan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Terkait kondisi pelayanan yang ada di Bengkel Mulia Motor dapat diketahui masih terdapat karyawan yang memberikan pelayanan sekedarnya yang terlihat dari cara mereka menanggapi keluhan dari konsumen yang kurang antusias dan tidak memenuhi semua permintaan konsumen yang menyebabkan konsumen harus mengulang berkali-kali apa yang mereka inginkan. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara konsep pelayanan yang seharusnya diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Mulia Motor.

Desain penelitian adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *explanatory survey*. Objek dalam penelitian ini adalah pelayanan, fasilitas, lokasi dan kepuasan konsumen. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bengkel Mulia Motor. Populasi penelitian adalah pelanggan Bengkel Mulia Motor dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 70 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner. Alat analisis yang digunakan adalah menggunakan analisa kualitas data dan analisis regresi linier berganda dengan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan secara partial pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Secara simultan juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan angka koefisien dan nilai  $t_{hitung}$  maka dapat diketahui bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah fasilitas bengkel.

## ABSTRACT

*Andi Prasetya. 2021. Analysis of the Effect of Service Quality, Facilities and Location on Customer Satisfaction at Bengkel Mulia Motor. Undergraduate Thesis. Management Study Program, Economic and Business Faculty. Muhammadiyah University of Metro. Advisor (1) Yateno, S.E., M.M. (2) Nina Lelawati, S.E., M.M.*

*Keywords: Service Quality, Facilities, Location, Customer Satisfaction*

*Satisfaction with the services provided is something that is perceived by the customer. Regarding the service conditions at Bengkel Mulia Motor, it can be seen that there are still employees who provide minimal service, which can be seen from the way they respond to complaints from consumers who are less enthusiastic and do not fulfill all consumer requests, which causes consumers to have to repeat what they want many times. This shows the gap between the concept of service that should be provided by service providers to consumers. This study aims to determine the effect of service, facilities and location on customer satisfaction at Bengkel Mulia Motor. This study aims to determine the effect of service, facilities and location on customer satisfaction at Bengkel Mulia Motor.*

*The research design is quantitative research or verification research. The method used in this research is the explanatory survey method. The objects in this study are service, facilities, location and customer satisfaction. This research activity was carried out at the Mulia Motor Workshop. The research population is the Bengkel Mulia Motor customers with the number of samples taken as many as 70 respondents. Data collection techniques using questionnaires. The analytical tool used is data quality analysis and multiple linear regression analysis with SPSS program.*

*The results showed that partially service, facilities and location had a significant effect on customer satisfaction. Simultaneously also shows that the service, facilities and location have a significant effect together have a significant effect on customer satisfaction. Based on the number of coefficients and the value of tcount, it can be seen that the most influential factor on consumer satisfaction is the workshop facility.*

## RINGKASAN

Andi Prasetya. NPM 17610142. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mulya Motor.. Skripsi. Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Muhammadiyah Metro. Pembimbing (1) Yateno, S.E., M.M.(2) Nina Lelawati, S.E., M.M.

Kata Kunci : Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mulya Motor

Kepuasan atas pelayanan yang diberikan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Terkait kondisi pelayanan yang ada di Bengkel Mulya Motor dapat diketahui masih terdapat karyawan yang memberikan pelayanan sekedarnya yang terlihat dari cara mereka menanggapi keluhan dari konsumen yang kurang antusias dan tidak memenuhi semua permintaan konsumen yang menyebabkan konsumen harus mengulang berkali-kali apa yang mereka inginkan. Hal ini menunjukkan kesenjangan antara konsep pelayanan yang seharusnya diberikan penyedia jasa kepada konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel Mulya Motor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap kepuasan konsumen. Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif atau penelitian verifikatif. Objek dari penelitian ini adalah bengkel mulya motor. Jumlah Populasi sebanyak 70 responden.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari uji parsial yang diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,955 > t_{tabel} 1,668$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,004 < 0,05$ . Pada Hasil Fasilitas juga berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dilihat dari uji parsial diperoleh nilai  $t_{hitung} 5,498 > t_{tabel} 1,668$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . pada hasil Lokasi juga berpengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dilihat dari uji parsial yang diperoleh nilai  $t_{hitung} 2,708 > t_{tabel} 1,668$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,009 < 0,05$ . Sedangkan berdasarkan hasil uji simultan variabel pelayanan, fasilitas, dan lokasi, secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan konsumen, bisa dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 68,025 dan nilai  $F_{tabel} 2,744$  dan nilai signifikan ( $0,000 < 0,05$ ).

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS  
DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
BENGKEL MULIA MOTOR**

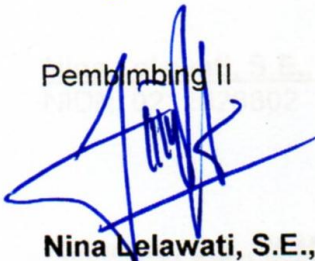
**ANDI PRASETYA**  
NPM. 17610142

Pembimbing I



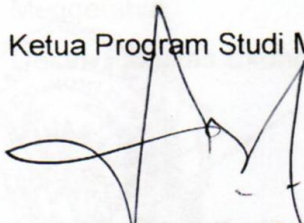
**Yateno, S.E., M.M.**  
NIDN. 0225046502

Pembimbing II



**Nina Delawati, S.E., M.M.**  
NIDN. 0212028802

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M.**  
NIDN. 0223027901

HALAMAN PERSETUJUAN

**ANALISIS PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI  
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA  
BENGKEL MULIA MOTOR**

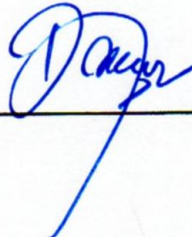
**ANDI PRASETYA**  
NPM. 17610142

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Oktober 2021  
Tempat Ujian : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro

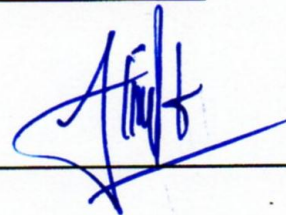
Tim Penguji,

Yateno, S.E., M.M.  
NIDN. 0225046502

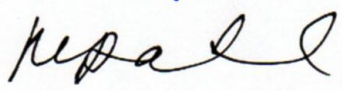


**Ketua Penguji**

Nina Lelawati, S.E., M.M.  
NIDN: 0212028802



**Sekretaris**



Ratmono, S.E., M.M.  
NIDN: 0220076001

**Penguji Utama**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**H. Suwanto, S.E., M.M**  
NIDN: 0228035801



## **MOTTO**

"Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah  
dengan daratan"

(Cristopher Colombus)

"Tidak ada keberuntungan dalam hidup tanpa adanya usaha dan doa"

(Penulis)

"Pendidikan merupakan salah satu proses dalam membentuk pola pikir."

(Penulis)

## PERSEMBAHAN

Rasa syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Skripsi ini kupersembahkan kepada:

1. Kedua Orangtua, Ayahanda Alm. Prawoto dan Ibunda Sukesi yang selalu berdo'a, memberikan nasehat, arahan, dukungan yang tiada batas kepada penulis untuk tetap semangat dan optimis dalam menghadapi segala sesuatunya. Terima kasih untuk segala kepercayaan yang telah kalian berikan, semoga amanah ini mendapatkan izin dari Allah SWT, aamiin.
2. Bapak Yateno, S.E., M.M. dan Ibu Nina Lelawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, pengarahannya dalam penyusunan Skripsi.
3. Bapak Drs. H. Jazim ahmad, M.pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Bapak H. Suwanto, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
5. Bapak Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya Jurusan Manajemen yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
7. Bapak Supriono selaku Pemilik Bengkel Mulya Motor Kota Metro.
8. Seluruh karyawan Bengkel Mulya Motor Kota Metro yang telah memberikan pengarahan serta ilmu dalam proses penyusunan Skripsi.
9. Kepada Erni Susilowati, Dwi Prahmaningsih dan Haryono yang telah memberikan dukungan penuh kepada penulis juga do'a agar terselesaikannya Skripsi penulis.
10. Kepada Agung Saifudin, Agung Aprianto, Agung Prasetyo, M. Saiful Rozaki, Yuliano, Rexy, Panji, Azer yang selalu menjadi teman terbaik dalam segala hal.
11. Teman-teman seperjuangan Manajemen khususnya kelas C yang dari awal hingga akhir bersama dalam suka cita dan terima kasih juga untuk bantuan dan semangatnya
12. Serta Almamater Kebanggaan Universitas Muhammadiyah Metro.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Maksud dari skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro. Judul dari Skripsi ini adalah: ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MULIA MOTOR. Dalam proses penyusunan Skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Drs. H. Jazim Ahmad, M.Pd., Rektor Universitas Muhammadiyah Metro
2. H. Suwanto, S.E., M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
3. Dr. H. Febriyanto, S.E., M.M., Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro
4. Yateno, S.E., M.M., selaku Pembimbing I penyusunan Skripsi ini.
5. Nina Lelawati, S.E., M.M., selaku Pembimbing II penyusunan Skripsi ini
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini.

Akhirnya semoga Skripsi ini dapat berguna bagi kita semua, sekaligus sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro, November 2021  
Penulis,

**Andi Prasetya**

## PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Andi Prasetya

NPM : 17610142

Prodi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel Mulia Motor” adalah benar hasil karya tulisan saya sendiri dan tidak merupakan plagiat dari karya orang lain, yang merupakan salah satu syarat dalam penyelesaian program S-1 pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.

Semua sumber data dan informasi yang saya gunakan dan saya peroleh dalam skripsi saya ini telah saya nyatakan dengan jelas dan benar apa adanya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh universitas.

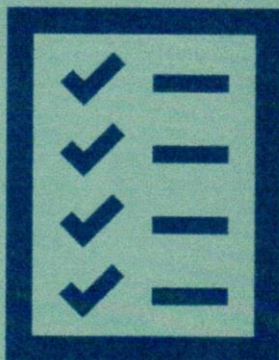
Metro, November 2021



**Andi Prasetya**  
NPM. 17610142



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO



## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 2645/II.3.AU/F/UPI-UK/2022

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : ANDI PRASETYA  
NPM : 17610142  
Jenis Dokumen : SKRIPSI

### JUDUL:


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL MULYA MOTOR**

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen yang telah diperiksa dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 26 Januari 2022  
Kepala Unit,

  
Swaditya Rizki, S.Si., M.Sc.  
NIDN. 0224018703

### Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota  
Metro, Lampung, Indonesia

Website: [www.upi.ummetro.ac.id](http://www.upi.ummetro.ac.id)  
E-mail: [upi@ummetro.ac.id](mailto:upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

|   | Halaman  |
|---|----------|
| HALAMAN COVER .....   | i        |
| HALAMAN LOGO .....  | ii       |
| HALAMAN JUDUL .....   | iii      |
| ABSTRAK.....  | iv       |
| ABSTRACT .....  | v        |
| RINGKASAN .....   | vi       |
| PERSETUJUAN .....   | vii      |
| PENGESAHAN .....  | viii     |
| MOTTO .....   | ix       |
| PERSEMBAHAN.....  | x        |
| KATA PENGANTAR .....  | xi       |
| PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....                                   | xii      |
| SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN ( <i>SIMILARITY CHECK</i> ) ..... | xiii     |
| DAFTAR ISI.....   | xv       |
| DAFTAR TABEL .....  | xvi      |
| DAFTAR GAMBAR .....   | xvii     |
| DAFTAR LAMPIRAN .....   | xviii    |
| <br>  |          |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....                                 | <b>1</b> |
| A. Latar Belakang Penelitian .....                              | 1        |
| B. Identifikasi dan Perumusan Masalah .....                     | 5        |
| C. Tujuan Penelitian .....                                      | 6        |
| D. Kegunaan Penelitian.....                                     | 6        |
| E. Ruang Lingkup Penelitian.....                                | 7        |
| <br>  |          |
| <b>BAB II. KAJIAN LITERATUR</b> .....                           | <b>8</b> |
| A. Kajian Literatur .....                                       | 8        |
| 1. Pemasaran.....   | 8        |
| 2. Bauran Pemasaran .....                                       | 9        |
| 3. Kualitas Pelayanan.....                                      | 9        |
| 4. Fasilitas .....  | 13       |
| 5. Lokasi.....  | 15       |
| 6. Kepuasan Konsumen .....                                      | 17       |

|  |           |
|--|-----------|
| B. Penelitian Relevan .....              | 21        |
| C. Kerangka Pemikiran.....               | 23        |
| D. Hipotesis Penelitian .....            | 24        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>25</b> |
| A. Jenis Penelitian .....                | 25        |
| B. Tahapan Penelitian .....              | 25        |
| C. Definisi Operasional.....             | 26        |
| D. Teknik Pengumpulan Data .....         | 29        |
| E. Instrumen Penelitian .....            | 29        |
| F. Teknik Analisis Data .....            | 31        |
| G. Hipotesis Statistik.....              | 35        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> | <b>36</b> |
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... | 36        |
| B. Hasil Penelitian .....                | 38        |
| C. Pembahasan .....                      | 52        |
| <b>BAB V PENUTUP.....</b>                | <b>56</b> |
| A. Simpulan .....                        | 56        |
| B. Saran.....                            | 56        |
| <b>DAFTAR LITERATUR</b>                  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>                          |           |

## DAFTAR TABEL

| Tabel   | Halaman |
|---|---------|
| 1. Hasil Survey kepuasan konsumen.....                                    | 5       |
| 2. Hasil Penelitian Relevan .....   | 21      |
| 3. Kisi-kisi Instrumen.....   | 28      |
| 4. Nilai dan Kategori Jawaban Kuisisioner .....                           | 30      |
| 5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan .....               | 38      |
| 6. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pelayanan .....                        | 38      |
| 7. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pelayanan .....                        | 39      |
| 8. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Pelayanan .....                        | 40      |
| 9. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kualitas Pelayanan.....             | 40      |
| 10. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Fasilitas .....                    | 41      |
| 11. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Lokasi .....                       | 41      |
| 12. Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Kepuasan Konsumen .....            | 41      |
| 13. Hasil Uji Normalitas.....   | 42      |
| 14. Tabel ANOVA Regresi Y atas $X_1$ .....                                | 44      |
| 15. Tabel ANOVA regeresi Y atas $X_2$ .....                               | 44      |
| 16. Tabel ANOVA regeresi Y atas $X_3$ .....                               | 45      |
| 17. Tabel Uji Homogenitas .....   | 45      |
| 18. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kualitas pelayanan ( $X_1$ ) ..... | 46      |
| 19. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Fasilitas ( $X_2$ ).....           | 47      |
| 20. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Lokasi ( $X_3$ ).....              | 48      |
| 21. Distribusi Frekuensi Skor Variabel Kepuasan konsumen (Y) .....        | 49      |
| 22. Uji Regresi Linier Berganda.....                                      | 50      |
| 23. Tabel Anova Uji F .....   | 52      |
| 24. Tabel Hasil R2 Determinasi .....                                      | 52      |



## DAFTAR GAMBAR

| Gambar  | Halaman |
|---|---------|
| 1. Kerangka Pemikiran .....                                   | 24      |
| 2. Struktur Organisasi Bengkel Mulia .....                    | 37      |
| 3. Diagram P Plot Pelayanan .....                             | 42      |
| 4. Diagram P Plot Fasilitas .....                             | 42      |
| 5. Diagram P Plot Lokasi .....                                | 43      |
| 6. Diagram P Plot Kepuasan Konsumen .....                     | 43      |
| 7. Histogram Skor Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) ..... | 46      |
| 8. Histogram Skor Variabel Fasilitas ( $X_2$ ) .....          | 47      |
| 9. Histogram Skor Variabel Lokasi ( $X_3$ ) .....             | 48      |
| 10. Histogram Skor Variabel kepuasan konsumen ( $Y$ ) .....   | 49      |

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Hasil Penyebaran Kuisioner Penelitian
2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Rekapitulasi Data Penelitian
4. Hasil Uji Normalitas SPSS
5. Hasil Uji Linieritas SPSS
6. Hasil Uji Homogenitas SPSS
7. Penentuan Distribusi Frekuensi Skor Hasil Penelitian
8. Hasil Uji Regresi Linier Berganda SPSS
9. Tabel R *product moment*
10. Tabel Statistik Uji t
11. Tabel Statistik Uji F