

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Gilberth Anderias Tjoe

NIM : 11150130

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2019

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Gilberth Anderias Tjoe

NIM : 11150130

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2019

HALAMAN PENGANTAR

Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI
YOGYAKARTA**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat

Guna Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun Oleh:

Gilberth Anderias Tjoe

11150130

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Yogyakarta

2019

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI
YOGYAKARTA**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

GILBERTH ANDERIAS TJOE

11150130

Dalam Ujian Skripsi Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi pada tanggal 27 Mei 2019

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Ety Istriani, M.M
(Ketua Tim)
2. Dr. Singgih Santoso, M.M
(Dosen Pembimbing/Penguji)
3. Dra. Purwani Retno Andalas, M.M
(Dosen Penguji)



Yogyakarta, 13 JUN 2019

Disahkan Oleh:

Dean,


Dr. Singgih Santoso, M.M

Ketua Program Studi



Drs. Sisnuhadi, MBA.,Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul : Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Jaya Raya di Yogyakarta.

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau Instansi maupun, kecuali bagian sumber informasi adalah sudah dicatumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dan karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yaitu pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 19 Juni 2019



Gilberth Anderias Tjoe

HALAMAN MOTTO

(2 Timotius 3 : 15)

Ingatlah juga bahwa dari kecil engkau sudah mengenal kitab suci yang dapat memberi hikmat kepadamu dan menuntun engkau kepada keselamatan oleh iman kepada kristus yesus.

(2 Timotius 3 : 16)

Segala tulisan yang diilhamkan Allah memang bermanfaat untuk mengajar, untuk menyatakan kesalahan, untuk memperbaiki kelakuan dan untuk mendidik orang dalam kebenaran

(Mazmur 121 : 2)

Pertolonganku ialah dari tuhan yang menjadikan langit dan bumi

(Ulangan 28 : 13)

Tuhan akan mengangkat engkau jadi kepala dan bukan menjadi ekor, engkau akan tetap naik dan bukan turun apabila engkau mendengarkan perintah Tuhan, Allahmu, yang kusampaikan pada hari kaulakukan dengan setia

Tidak ada yang bisa dilakukan tanpa harapan dan kepercayaan diri

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya kecilku kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus
2. Kepada orangtua tersayang bapa (Yansen Donald Tjoe) & mama (Poppy Ningsih Saweri, SE)
3. Kakak, adik-adik dan anakku tersayang (kak Fernadito, adik Alvares, Kesia, Ester dan anakku Jehozafat)
4. Kepada bapak Singgih Santoso, MM selaku dosen pembimbing, yang selalu dengan sabar menunggu penulis untuk berkonsultasi, memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Kepada seluruh keluarga besar, yang telah memberikan dukungan dan semangat agar penulis dapat dengan segera menyelesaikan skripsi.
6. Kepada Bapa dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu selama kuliah.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan pimpinan-Nya sehingga, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Jaya Yaya di Yogyakarta**” yang disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan program Sarjana Manajemen (S1) jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama proses penyusunan laporan. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis mengalami banyak hambatan. Setiap hari penulis harus membagikan waktu dengan kegiatan yang lain serta target yang harus diselesaikan dalam penyusunan skripsi ini. Hambatan – hambatan dapat di lalui penulis dengan dukungan orang tua yang selalu memberikan motivasi, semangat dan doa. Penulis mengucapsyukur bisa melewati semua hambatan-hambatan ini atas berkat-berkat, kekuatan dan pengharapan yang penulis dapatkan dari Tuhan Yesus Kristus. Hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini .

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih terdapat banyak sekali kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk kesempurnaan penelitian di masa mendatang. Semoga laporan skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 14 Juni 2019



Gilberth Anderias' Tjoe

Daftar Isi

	Hal.
Halaman Judul	I
Halaman Pengajuan	II
Halaman Pengesahan	IV
Pernyataan Keaslian Skripsi	V
Halaman Motto	VI
Halaman Persembahan	VII
Kata Pengantar	VIII
Daftar Isi	XI
Daftar Tabel	X
Daftar Gambar	XIII
Daftar Lampiran	XIV
Abstrak	XV
Abstract	XVI
Bab 1 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3

1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
Bab 2 Tinjauan Pustaka	5
2.1 Pengertian Pemasaran	5
2.2 Perilaku Konsumen	6
2.3 Keputusan Pembeli	11
2.4 Kualitas Pelayanan	12
2.4.1 Dimensi Kualitas Layanana	15
2.5 Harga	16
2.6 Kepuasan Pelanggan	18
2.7 Penelitian Terdahulu	22
2.8 Kerangka Berpikir	23
2.9 Hipotesis Penelitian	23
Bab 3 Metode Penelitian	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	24
3.3 Pengumpulan Data	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	25

3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Instrumen Penelitian	25
3.6 Teknik Analisis Data	28
3.7 Uji Hipotesis	29
Bab 4 Analisis dan Pembahasan	33
4.1 Analisis Kuantitatif	33
4.2 Analisis Deskriptif	35
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	37
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	38
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
4.2.6 Karakteristik Rangkuman Karakteristik Respoden	40
4.3 Koefisien Determinasi (Adjusted R ²)	41
4.4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	41
4.4.1 Uji F	43
4.4.2 Uji t	43
4.5 Pembahasan	46
4.5.1 Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	47

4.5.2 Pengaruh Variabel Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Bab 5 Kesimpulan dan Saran	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
Daftar Pustaka	51
Lampiran	52

©UKDW

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1	Daftar Penelitian Terdahulu	22
Tabel	4.1	Hasil Uji Validitas	34
Tabel	4.2	Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel	4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel	4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel	4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir.....	37
Tabel	4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per bulan	38
Tabel	4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	39
Tabel	4.8	Rangkuman Karakteristik Responden	40
Tabel	4.9	Hasil Uji Adjusted R^2	41
Tabel	4.10	Regresi Linear Berganda	42
Tabel	4.11	Hasil Uji F	43
Tabel	4.12	Hasil Uji t	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 23

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2	Uji Validitas dan Reliabilitas	55
Lampiran 3	Profil Responden	57
Lampiran 4	Analisis Regresi Berganda	59
Lampiran 5	Kartu Konsul	61
Lampiran 6	Lembaran Revisi Skripsi	62

©UKDW

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan harga, citra toko, promosi dan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang tinggal di Yogyakarta yang menjadi pelanggan bengkel Jaya Raya yang takterhingga, pengambilan sampel yang digunakan dengan purposive sampling, data di peroleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah sampling sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil instrumen menunjukan semua valid dan realibel uji regresi berganda menunjukkan $Y = 5,125 + 0,307 X_1 + 0,535 X_2$. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,607 menunjukkan bahwa 60,7 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 39,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF JAYA RAYA WORKSHOP IN YOGYAKARTA

This study aims to determine customer satisfaction with service quality and price. The population in this study are all customers who live in Yogyakarta who are infinite Jaya Raya workshop customers, sampling is used with purposive sampling, data is obtained from questionnaires with a total sampling of 100 respondents. The technique of collecting data using questionnaires and data analysis techniques using descriptive analysis and multiple regression analysis.

The instrument results show all valid and reliable multiple regression tests showing $Y = 5,125 + 0.307 X_1 + 0.535 X_2$. Shows that service quality and prices have a positive effect on customer satisfaction.

Where the variable Customer Satisfaction (Y), Service Quality variable (X1) and Price variable (X2) Testing the hypothesis using the t test shows that the two independent variables studied proved to significantly influence partially on the dependent variable of Customer Satisfaction. Then through the F test it can be seen that the two independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of Customer Satisfaction. The Adjusted R Square number of 0.607 shows that 60.7 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the two independent variables in the regression equation. While the remaining 39.3 percent is explained by other variables outside of the two variables used in the study

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANA DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL JAYA RAYA DI YOGYAKARTA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan harga, citra toko, promosi dan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang tinggal di Yogyakarta yang menjadi pelanggan bengkel Jaya Raya yang takterhingga, pengambilan sampel yang digunakan dengan purposive sampling, data di peroleh dari penyebaran kuesioner dengan jumlah sampling sebanyak 100 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

Hasil instrumen menunjukan semua valid dan realibel uji regresi berganda menunjukkan $Y = 5,125 + 0,307 X_1 + 0,535 X_2$. Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Dimana variabel Kepuasan Pelanggan (Y), variabel Kualitas Pelayanan (X1) dan variabel Harga (X2) Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa kedua variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka Adjusted R Square sebesar 0,607 menunjukkan bahwa 60,7 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 39,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE PERCEPTION ON CUSTOMER SATISFACTION OF JAYA RAYA WORKSHOP IN YOGYAKARTA

This study aims to determine customer satisfaction with service quality and price. The population in this study are all customers who live in Yogyakarta who are infinite Jaya Raya workshop customers, sampling is used with purposive sampling, data is obtained from questionnaires with a total sampling of 100 respondents. The technique of collecting data using questionnaires and data analysis techniques using descriptive analysis and multiple regression analysis.

The instrument results show all valid and reliable multiple regression tests showing $Y = 5,125 + 0.307 X_1 + 0.535 X_2$. Shows that service quality and prices have a positive effect on customer satisfaction.

Where the variable Customer Satisfaction (Y), Service Quality variable (X1) and Price variable (X2) Testing the hypothesis using the t test shows that the two independent variables studied proved to significantly influence partially on the dependent variable of Customer Satisfaction. Then through the F test it can be seen that the two independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of Customer Satisfaction. The Adjusted R Square number of 0.607 shows that 60.7 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the two independent variables in the regression equation. While the remaining 39.3 percent is explained by other variables outside of the two variables used in the study

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era bisnis saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan (Kotler dan Armstrong, 2001). Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release. Kunci utama perusahaan untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Menurut Tse and Wilton (1988) dalam Tjiptono (1999), kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Engel, Blackwell and Miniard, 1990 dalam Tjiptono, 1999). Model diskonfirmasi harapan yang dikembangkan oleh Oliver (1993) menyatakan bahwa kepuasan keseluruhan ditentukan oleh ketidaksesuaian harapan, yang merupakan perbandingan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Spreng Mac Kenzie and Olshavsky (1996) memperluas model oliver (1993) tentang kepuasan, yaitu pernyataan efektif tentang reaksi emosional

terhadap pengalaman produk atau jasa yang dipengaruhi oleh afeksi pelanggan terhadap produk-produk tersebut.

Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang di tawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya.

Dalam perkembangan akhir-akhir ini ketatnya persaingan saat ini adalah bisnis bengkel motor. Persaingan yang semakin ketat tersebut di tandai dengan makin banyaknya bengkel-bengkel baru di kota Yogyakarta. Pelayanan dan harga yang ditawarkan bervariasi, dengan begitu akan menjadi ciri dan keunggulan tersendiri bagi setiap bengkel. Hal tersebut membuat pihak pemilik bengkel untuk menciptakan strategi dan inovasi agar mampu bersaing dan unggul dibandingkan bengkel-bengkel kompetitornya.

Harga juga merupakan variabel penting. Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu. Namun harga juga menjadi indikator kualitas dimana suatu produk dengan kualitas tinggi akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Harga akan dapat mempengaruhi kesadaran konsumen akan suatu merek produk tertentu. Berdasarkan penelitian yang sudah-sudah mengenai harga diambil kesimpulan bahwa dengan harga yang relatif kecil atau dibawah harga standar yang ditawarkan kepada konsumen, ternyata banyak perusahaan yang mengalami keuntungan dari segi penjualan. Tetapi, semua itu didasarkan pada kualitas produknya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penelitian bermaksud

untuk melakukan penelitian tentang, “**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- b. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

- a. Menambah wawasan pengetahuan bagi khalayak umum
- b. Sebagai masukan bagi pihak bengkel, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi dimasa yang akan datang

- c. Sebagai kebijakan bagi investor yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan pada perusahaan serupa.

1.5 Batasan Masalah

Karena penelitian tentang kepuasan konsumen, maka penelitian ini dibuat batasan agar penelitian tetap konsisten. Adapun batasan penelitian yang ada adalah sebagai berikut:

- a. Responden adalah yang pernah servis di Jaya Raya minimal 3 kali dalam 6 bulan terakhir.
- b. Waktu penelitian dilaksanakan Maret 2019 sampai dengan selesai.
- c. Jumlah responden 100 orang.
- d. Variabel yang diteliti adalah mengenai kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

- a. Dari analisis deskriptif dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki (57%). Dengan usia 18 – 25 tahun (52%). Pengeluaran per bulan < Rp 1.000.000 (31%). Dengan pekerjaan pelajar/mahasiswa (56%)
- b. Dari analisis regresi berganda, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dan persepsi harga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien determinasi menunjukkan bahwa antara kualitas pelayanan dan persepsi harga mampu menjelaskan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan bengkel Jaya Raya Yogyakarta sebesar 60.7%, sedangkan sisanya 39,3% dipengaruhi oleh variabel lain contohnya : citra bengkel, promosi dll.

5.2 Saran

a. Saran Berdasarkan Hasil Penelitian Bagi Perusahaan

Ditinjau dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka perusahaan perlu mempertahankan kinerja dalam memberikan kualitas layanan yang baik dan harga yang telah dimiliki agar dapat menarik pelanggan untuk menggunakan service bengkel Jaya Raya. Selain itu perusahaan juga perlu memperhatikan fasilitas – fasilitas agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

b. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti lebih dalam atau melanjutkan penelitian ini, penulis sarakan untuk dapat mencari atau mengalih informasi – informasi yang akurat tentang penelitian ini dengan mencari faktor-faktor atau variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan selain kualitas pelayanan dan harga. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode lainnya agar data yang diinginkan sesuai dan lebih efektif

©UKDW

