

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO**

SKRIPSI

**USMAN
2114000087**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO**

SKRIPSI

**USMAN
2114000087**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA
2019**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO

yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di perguruan tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 13 April 2019



USMAN
NPK 2114000087

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

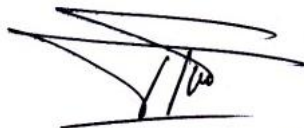
Skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO

dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Ekonomi (SE) di program studi S-1 manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi. Skripsi ini ditulis di bawah bimbingan Bpk. Asep Saefurahman, S.E.,M.E. dan diketahui oleh kepala program studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi pada program studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 13 April 2019

Pembimbing



Asep Saefurahman, S.E., M.E.

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Sumitro, M.Sc





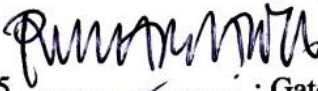
HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul :

PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO

telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STEI), pada tanggal 25 Maret dengan nilai A

Panitia Ujian Skripsi

1.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  ; Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Sekretaris Program Studi S-1 Manajemen)
3.  ; Asep Saefurahman, S.E., M.E
(Pembimbing)
4.  ; Drs. Sumitro, M.Sc
(Anggota Penguji)
5.  ; Gatot Prabantoro, S.E., M.M
(Anggota Penguji)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Sksripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti sampaikan ungkapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Asep Saefurahman, SE, ME, selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Drs, Sumitro,M,Sc, Dan Bapak Gatot Prabantoro, SE,MM Selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.Sc, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Drs. Sumitro, M.Sc, selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen
5. Segenap Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Azhar Rohimahallah dan ibu Nurbaiti, Kaka Ildawati, Erniwati, Fitriyanti, Khaidir, Eli zarti, Khairul dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan penuh, kepercayaan yang begitu besar, dan mendokan agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. M.Reza Firdaus, S.E., Rusdiantoro serta ibu Merlyana, S.E, MAK yang telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Sahabat tercinta Brotherfillah, Rizal Afriansyah, Tri Kasiono, Gilang(aco), Hilman, pak Dodo, Pak Gumawan, Dayak dapur, Dwi Muhammad Fauzi Ashari, Dwi Firmawati, Aini Putri Pertiwi, Alfath Thareq Muzani, Idris Alfatah, Fabian Kristiyanto, Dede Alfian, Riki Prayitno, Bobby Thandon Sirait, Sudar, S.E, dan Sudir S.E yang telah memberikan doa dan dukungan serta senyuman agar peneliti semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Bpk Suparman selaku Service Head yang telah memberikan izin dan bantuan kepada peneliti dalam memperoleh data penelitian.
10. Teman-teman seperjuangan skripsi Ani Puspita Sari, Dora Sinurat, Rubiyanti Alfa Rizki, Yusuf, Edo, Tifany dan seluruh teman-teman kelas S-1 Manajemen 2014 yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih telah menemani, memberikan dukungan, semangat dan telah mengisi hari-hari peneliti selama menyelesaikan studi dengan suka cita.
11. Rekan-rekan Auto2000 cabang Yos sudrso yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan penelitian ini
12. Untuk seluruh pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi inimasih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 13 April 2019

USMAN
Npk 2114000087

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : USMAN
NPM : 2114000087
program studi : S1 Manajemen
jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul :

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL
AUTO2000 CABANG YOS SUDARSO**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
pada tanggal : 13 April 2019

Yang menyatakan,

USMAN

Usman

Dosen Pembimbing

NPK 2114000087

Asep Saefurahman, S.E.,M.E.

Program Studi S-1 Manajemen

**PENGARUH CITRA PERUSAHAAN, KUALITAS
PELAYANAN, DAN LOKASI, TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA BENGKEL AUTO2000 CABANG
YOS SUDARSO**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra perusahaan, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *Incidental Sampling Method*. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang pelanggan dari Bengkel bengkel Auto2000 Yos sudarso dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan realibilitas, serta analisis regresi berganda. Pengujian hipotesis melalui uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas kemudian diolah menggunakan program SPSS. Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa ketiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Kemudian melalui uji F dapat diketahui bahwa ketiga variabel independen yang diteliti secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen Kepuasan Pelanggan. Angka *Adjusted R Square* sebesar 0,497 menunjukkan bahwa 49,7 persen variabel Kepuasan Pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 50,3 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

Usman

Dosen Pembimbing

NPK 2114000087

Asep Saefurahman, S.E.,M.E.

Program Studi S-1 Manajemen

THE EFFECT OF COMPANY IMAGE, SERVICE QUALITY, AND LOCATION, ON CUSTOMER SATISFACTION IN BRANCH AUTO2000 YOS SUDARSO

ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the company image, service quality and location on customer satisfaction. The sampling method used is Incidental Sampling Method. The sample in this study were 100 customers from the Yos Sudarso branch of Auto2000 workshop and then analyzed the data obtained by using quantitative data analysis. Quantitative analysis includes: validity and reliability test, classic assumption test, multiple regression analysis. Testing the hypothesis through t test and F test, and analysis of the coefficient of determination (R^2).

The data that has fulfilled the validity test and reliability test are then processed using the SPSS program. Testing the hypothesis using the t test shows that the three independent variables studied proved to be significantly influential partially on the dependent variable of Customer Satisfaction. Then through the F test it can be seen that the three independent variables studied simultaneously affect the dependent variable of Customer Satisfaction. The Adjusted R Square number of 0.497 shows that 49.7 percent of the Customer Satisfaction variable can be explained by the three independent variables in the regression equation. While the remaining 50.3 percent is explained by other variables outside of the three variables used in this study.

Keywords : Company Image, Service Quality, Location, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | vii |
| ABSTRAK | viii |
| ABSTRACT | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4. Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1. Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu | 6 |
| 2.2. Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1. Pengertian Pemasaran..... | 10 |
| 2.2.2. Pengertian Citra Perusahaan | 11 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.3. Pengertian Kualitas Pelayanan | 12 |
| 2.2.4. Pengertian Lokasi | 14 |
| 2.2.5. Pengertian Kepuasan Pelanggan..... | 15 |
| 2.3. Hubungan Antar Variabel..... | 18 |
| 2.3.1. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.3.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 18 |
| 2.3.3. Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.3.4. Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi, Terhadap Kepuasan Pelanggan..... | 19 |
| 2.4. Pengembangan Hipotesis..... | 20 |
| 2.5. Kerangka Konseptual Penelitian | 20 |
| BAB II METODA PENELITIAN | 22 |
| 3.1. Strategi Dan Metode Penelitian | 22 |
| 3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian..... | 22 |
| 3.2.1. Populasi Penelitian | 22 |
| 3.2.2. Sampel Penelitian | 23 |
| 3.3. Data Dan Metode Pengumpulan Data | 23 |
| 3.3.1. Jenis Data..... | 23 |
| 3.3.2. Metode Pengumpulan Data | 24 |
| 3.4. Operasional Variabel | 24 |
| 3.4.1. Variabel Eksogen..... | 25 |
| 3.4.2. Variabel Endogen | 25 |
| 3.5. Pengujian Instrumen Penelitian | 26 |
| 3.5.1. Uji Validitas..... | 26 |
| 3.5.2. Uji Reabilitas | 27 |
| 3.6. Metoda Analisis Data | 27 |
| 3.6.1. Metode Pengolahan Data Dan Penyajian Data..... | 27 |
| 3.6.2. Analisis Statistik Data | 27 |
| BAB IV.HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 31 |
| 4.1. Deskripsi Objek | 31 |
| 4.1.1. Visi dan Misi Auto200 | 32 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi Auto2000 Yos Sudarso..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2. Deskripsi Responden | 33 |
| 4.3. Deskripsi Data | 35 |
| 4.4. Hasil Pengujian Instrumen Penelitian..... | 37 |
| 4.4.1. Hasil Uji Validitas | 37 |
| 4.4.2. Hasil Uji Reabilitas..... | 40 |
| 4.5. Analisis Statistik Data | 41 |
| 4.5.1. Analisis Koefisien Korelasi Berganda (KD)..... | 41 |
| 4.5.2. Pengujian Hipotesis | 44 |
| 4.6. Temuan dan Saran | 47 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN | 49 |
| 5.1. Simpulan | 49 |
| 5.2. Saran | 49 |
| 5.3. Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya | 50 |
| DAFTAR REFERENSI | 51 |
| LAMPIRAN..... | 53 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 3.1. Kriteria instrument pengukuran data..... | 24 |
| Tabel 3.2. Indikator Variabel Citra Perusahaan, Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan | 25 |
| Tabel 4.1. Data penelitian responden berdasarkan jenis kelamin | 33 |
| Tabel 4.2. Data karakteristik responden penelitian berdasarkan usia | 34 |
| Tabel 4.3. Data karakteristik responden berdasarkan pekerjaan | 34 |
| Tabel 4.4. Validitas instrument perbutir untuk citra perusahaan. | 38 |
| Tabel 4.5. Validitas Instrumen Per Butir Untuk Variabel Kualitas Pelayanan. | 39 |
| Tabel 4.6. Validitas Instrumen Per butir Untuk Variabel Lokasi | 39 |
| Tabel 4.7. Validitas Instrumen Per butir Untuk Instrumen Kepuasan Pelanggan. | 40 |
| Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen..... | 41 |
| Tabel 4.9. Hasil uji determinasi parsial..... | 41 |
| Tabel 4.10. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi Parsial | 42 |
| Tabel 4.11. Koefisien Determinasi Simultan kualitas pelayanan (X_1), harga (X_2), dan lokasi (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 43 |
| Tabel 4.12 Pengujian Hipotesis Parsial citra perusahaan(X_1), kualitas pelayanan(X_2), dan lokasi(X_3)terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 44 |
| Tabel 4.13 Pengujian Hipotesis Simultan citra perusahaan(X_1), kualitas pelayanan(X_2), dan lokasi(X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y)..... | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 1.1. Data Olahan <i>Customer Dissatisfied Level</i> | 2 |
| Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian | 21 |
| Gambar 4.1. struktur organisasi service Auto2000 Yos sudarso | 33 |
| Gambar 4.2. Diagram Skala Likert Variabel Citra perusahaan. | 35 |
| Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga..... | 36 |
| Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Lokasi..... | 36 |
| Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan pelanggan | 37 |
| Gambar 4.6 Hasil Perhitungan KD Secara Parsial Dan Simultan..... | 44 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1.Kuesioner Penelitian..... | 53 |
| Lampiran 2 Tabulasi Score Citra Perusahaan (X_1) | 58 |
| Lampiran 3,tabulasi score kualitas pelayanan (X_2)..... | 61 |
| Lampiran 4,Tabulasi score untuk lokasi (X_3) | 65 |
| Lampiran 5, tabulasi score untuk kepuasan pelanggan (Y) | 68 |
| Lampiran 6, Hasil Uji Validasi (X_1) | 71 |
| Lampiran 7,Hasil Uji Validasi (X_2) | 73 |
| Lampiran 8, Hasil Uji Validasi (X_3) | 74 |
| Lampiran 9, Hasil Uji Validasi (Y)..... | 75 |
| Lampiran 10, Hasil Uji Realibilitas (X_1, X_2, X_3 , dan Y)..... | 76 |
| Lampiran 11, Hasil Hitung KD (Parsial) | 77 |
| Lampiran 12,Hasil Hitung KD (simultan) | 78 |
| Lampiran 13, Hasil Uji Hipotesis (parsial) | 79 |
| Lampiran 14, Hasil Uji Hipotesis (simultan) | 80 |
| Lampiran 15, Surat keterangan Riset | 81 |
| Lampiran 16, Daftar Riwayat Hidup Peneliti | 82 |