

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENITIPAN MOTOR DI GEDUNG
MAGGALA WANABAKTI**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh:

Sakas Alana
NIM: 241.16.06161



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2022**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENITIPAN MOTOR DI GEDUNG
MAGGALA WANABAKTI JAKARTA PUSAT**

Oleh:

Nama : Sakas Alana
NIM : 241.16.06161
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 2022

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Program Studi Manajemen

M. Azis Winardi, ST, MM

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Sri Gambir Melati Hatta, SH



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PENITIPAN MOTOR DI GEDUNG
MAGALA WANABAKTI**

Oleh:

Nama : Sakas Alana
NIM : 241.17.06880
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 18-agustus-2022
Waktu : 16:30-17:00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Anggota 1 : Iman Hermawan, SIP,MM ()

Anggota 2 : Raden Kurniawan Dasa Putra, SE,MM ()

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Altatit Dianawati, S.Si., MM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sakas Alana

NIM : 241.18.0671

Program Studi : Manajemen

No KTP : 3173071011981001

Alamat : Jl.Palmerah barat 1, RT 010/007-kel palmerah/kec palmerah

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan penitipan Motor di Gedung Manggala Wanabakti Jakarta Pusat, ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*)
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan, atau mengalihinformasikan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 2022

Sakas Alana
241.18.06880

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta inayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Motor di Gedung Maggala Wanabakti Jakarta Pusat ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat di era globalisasi ini kualitas layanan yang baik sangat keterkaitan dengan kepuasan konsumennya. Oleh sebab itu perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui Kualitas Pelayanan dan harga apa yang diinginkan pelanggan di masa yang akan datang.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Bapak H. Nurdin Rifa'i, SE., MAP selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Gambir Melati Hatta, SH, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Ibu Altatit Dianawati, S.Si., MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak M. Azis Winardi, ST, MM selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menyelesaikan proposal Skripsi.

6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepenuh hati.
7. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2018 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Bapak Nurdin dan Ibu Heriyah yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik.
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Amiin.

Depok, 2022
Peneliti,

Sakas Alana
241.18.06880

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN | ii |
| LEMBARAN SIDANG | iii |
| PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2. Identifikasi Masalah | 3 |
| 1.3. Batasan Masalah | 4 |
| 1.4. Rumusan Masalah | 4 |
| 1.5. Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.6. Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.7. Sistematika Penulisan | 5 |
| | |
| BAB II. TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1. Landasan Teori..... | 7 |
| 2.1.1. Pengertian Manajemen Pemasaran | 7 |
| 2.1.2. kualitas pelayanan..... | 7 |
| 2.1.3. Harga..... | 8 |
| 2.1.4 Kepuasan Pelanggan | 10 |
| 2.2. Penelitian Terdahulu | 12 |
| 2.3. Kerangka Konseptual | 15 |
| 2.4. Hipotesis | 16 |
| | |
| BAB III. METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian | 17 |
| 3.2. Jenis Penelitian | 17 |
| 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian | 17 |
| 3.3.1. Populasi | 17 |
| 3.3.2. Sampel | 18 |
| 3.4. Teknik Pengumpulan Data | 19 |
| 3.5. Definisi Operasional Variabel..... | 19 |
| 3.5.1. Variabel Bebas | 19 |
| 3.5.2. Variabel Terikat | 21 |
| 3.6. Teknik Analisis Data | 22 |
| 3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran | 22 |
| 3.6.2. Persamaan Regresi | 24 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 3.6.3. Uji Kualitas Data | 25 |
| 3.6.4. Uji Asumsi Klasik | 26 |
| 3.6.5. Uji Hipotesis | 28 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN | 63 |