

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
HIROTITO MOTOR SUDIRMAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**



**Oleh
Winda Kurniasih
NIM 2217041202**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN

	
Pembimbing I	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Pembimbing II	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh Winda Kurniasih ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 05 Agustus 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017
Anggota	Made Putri Ariasih, S.Si., M.M. NIP.199112192022032010
Anggota	Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. NIP.199105122023211031



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si. NIP.196810291993032001
Sekretaris Ujian	Made Amanda Dewanti, S.E.,M.M NIP.199106072020122017



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hirotito Motor Sudirman". beserta isinya merupakan bener-bener karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan penipuan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas penyelesaian ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya atau ada klaim terhadap karya saya.



Singaraja, 8 Agustus 2026

Yang membuat pernyataan,



Winda Kurniasih
NIM. 2217041202

MOTTO

“Ketika orang lain punya alasan untuk menyerah, aku justru memiliki 1000 harapan untuk terus berjuang untuk mereka yang aku sayang. Langkah ini mungkin berat, namun aku sedang menyiapkan jalan yang lebih ringan untuk adikku nanti. Aku memang tidak lahir dari keluarga yang kaya harta, tapi aku ingin adikku tumbuh di lingkungan yang kaya harapan.”

~ Andhini Noer Saparina

“Aku mampu bertahan dan terus melangkah karena Tuhan tak pernah berhenti menghadirkan harapan, bahkan setelah aku terpuruk dan jatuh berkali-kali, bahkan dalam keadaan diri yang penuh dosa ini. Mustahil Tuhan membawaku sejauh ini hanya untuk gagal, sebab aku yakin bahwa keberhasilan bukanlah milik orang pintar, melainkan milik mereka yang tak pernah berhenti berusaha.”

~ Andhini Noer Saparina

Jangan takut jatuh, sebab yang tak pernah memanjatlah yang tak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tak pernah gagal hanyalah mereka yang tak pernah melangkah. Dan jangan takut salah, sebab dari kesalahan pertama, kita bisa belajar menemukan jalan yang benar di langkah berikutnya.

~ Buya Hamka

Skripsi ini bukan sekadar lembaran, tapi bukti bahwa aku, walaupun seorang perempuan, mampu berdiri di atas kaki sendiri, menggandeng harapan, dan menentukan arah langkah tanpa harus bergantung pada siapa pun.

~ Andhini Noer Saparina

Dan bila esok aku sudah lebih baik, aku tak akan pernah melupakan masa-masa sulitku. Akan kuceritakan pada dunia, bagaimana aku mengubah peluh menjadi senyuman.

~ Andmesh Kamaleng

KATA PERSEMBAHAN

Puji syukur saya haturkan dihadapan Ida Sanghyang Widhi Wasa/ Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmatnya, sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

Kepada Ibu Putri Ariasih, S.Si., M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk sehingga saya dapat mampu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Nyoman Suryawan dan Nengah Jana Ningsih, Beserta seluruh keluarga yang terus memberikan suport, dukungan, doa dan semangat sehingga saya mampu samapai pada tahap kelulusan ini

Kepada teman-teman dan sahabat saya yang telah banyak membantu suka dan duka dalam situasi apapun serta memberikan dukungan pada saat penyusunan skripsi dari awal hingga selesai.

PRAKATA

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-nya, penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hirotito Motor Sudirman" ini dapat di selesaikan guna memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.

Perjalanan panjang telah penulis lalui dalam rangka menyelesaikan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang dihadapi dalam penyusunannya, namun berkat kehendak - Nyalah sehingga penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini patutlah kiranya penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M. Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pendidikan Ganesha.
4. Ibu Made Amanda Dewanti, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi S1 Manajemen yang telah membantu dalam melayani administrasi dan segala keperluan terkait penyusunan skripsi.
5. Ibu Made Putri Ariasih, S.Si., MM selaku Pembimbing I yang telah membantu memberikan bimbingan, arahan, dan Motivasi penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.

6. Bapak Ida Bagus Koman Suarmaja, S.E., M.M. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, petunjuk, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Prodi S1 Manajemen atas segala wawasan dan ilmu pengetahuan yang diberikan.
8. Seluruh staf Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan bantuan selama penulis menjalani perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
9. Kedua orang tua penulis, Bapak Nyoman Suryawan dan Ibu Nengah Jana Ningsih yang senantiasa mengalirkan doa tanpa henti, mebesarkan saya dengan kasih sayang yang tak tertepi, serta memberikan pengorbanan luar biasa baik secara moral maupun material. Terima kasih telah menjadi fondasi terkuat, pelindung, dan rumah tempat saya selaku pulang saat merasa lelah dalam proses penyusunan hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
10. Kedua kakak dan kakak ipar penulis, Luh Yeni Kurnia Dewi, Kadek Yudik Kurniawan, dan Putu Heri Santosa, terima kasih atas petunjuk, arahan, nasehat bijak yang tak pernah putus, dan dukungan moral sebagai bagian utuh dari keluarga tercinta.
11. Kedua ponakan tersayang, Sean Gunarta Sentosa dan Jimmy Wiguna Sentosa, dua sosok mungil yang selalu mengukir senyum dan membawa kebahagiaan tersendiri. Terima kasih atas gelak tawa, kepolosan, dan keceriaan yang senantiasa menjadi penawar Lelah serta penyemangat utamma di tengah rasa jenuh.

12. Kepada Kadek Heri Satriawan, sebagai *support system* yang telah bersama penulis dari masa SMK hingga saat ini. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis dalam menyusun skripsi. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan menyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan.

13. Rekan-rekan mahasiswa program studi S1 Manajemen Angkatan 2022 yang telah hadir memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan maupun pada saat proses penyusunan skripsi.

14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaja pada skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia Pendidikan

Singaraja

Penulis.

DAFTAR ISI

PRAKATA	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	8
1.3 Pembatasan Masalah Penelitian.....	9
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Deskripsi Teoritis.....	12
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	15
2.2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Harga	17
2.4 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	18
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	21
2.5.1 Hubungan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.5.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan....	23
2.5.3 Hubungan Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	23
2.6 Kerangka Berpikir	24
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	28
3.2 Rancangan Penelitian	28
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	29

3.4 Populasi Dan Sampel Penelitian	29
3.4.1 Populasi Penelitian	29
3.4.2 Sampel Penelitian	29
3.5 Definisi Variabel Operasional Penelitian	30
3.5.1 Jenis Penelitian	30
3.5.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
3.5.3 Kisi-kisi Instrumen Penelitian	31
3.6 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	33
3.6.1 Metode Pengumpulan Data	33
3.6.2 Instrumen Pengumpulan Data	33
3.7 Metode dan Teknik Analisis Data	36
3.7.1 Uji Asumsi Klasik	36
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.7.3 Uji Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Deskripsi Data	44
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	47
4.2.1 Uji Asumsi Klasik	47
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.4 Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.5 Pengujian Hipotesis	52
4.5.1 Uji F (Secara Simultan)	52
4.5.2 Uji t (Secara Parsial)	53
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.6.1 Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	47
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
4.6.3 Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	56
4.7 Keterbatasan Penelitian	68
4.8 Implikasi	68
BAB V PENUTUP	71
5.1 Ringkasan	71
5.2 Simpulan	72
5.3 Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	79



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Penilaian Pelanggan Hiroto Motor.....	3
Tabel 1. 2 Jumlah Pelanggan Hiroto Motor Sudirman	3
Tabel 1. 3 Customer Satisfaction Index (CSI) Hiroto Motor Sudirman	4
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	32
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	34
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Berdasarkan Pekerjaan Responden	46
Tabel 4. 4 Hasil Kuesioner Pendapatan Responden.....	46
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas	38
Tabel 4. 6 Uji Multikolonieritas.....	48
Tabel 4. 7 Uji Heteroskedastisitas	50
Tabel 4. 8 Ringkasan Hasil Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	50
Tabel 4. 9 Uji F (Simultan)	52
Tabel 4. 10 Uji t (Parsial).....	53
Tabel 4. 11 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
Gambar 4. 1 Grafik P-Plot of Regression Standardized Residual	48
Gambar 4. 2 Grafik Scatterplot	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 02. Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 03. Data Tabulasi (N = 150 Sampel)	87
Lampiran 04. Deskripsi Data Responden.....	98
Lampiran 05. Hasil Uji Instrumen Penelitian Sampel (N = 150).....	99
Lampiran 06. Hasil Uji Asumsi Klasik	103
Lampiran 07. Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	105
Lampiran 08. Hasil Uji Hipotesis	105
Lampiran 09. Dokumen	106

