

**PENGARUH KEMAMPUAN, DAYA TANGGAP, DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL
AHASS SURAMADU MOTOR**

SKRIPSI



Oleh :

Bintang Gymnastiar

NPM. 21042010034

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA IMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA
2025**

**PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI SEMINAR HASIL
PENELITIAN**

**Judul Penelitian : PENGARUH KEMAMPUAN, DAYA TANGGAP,
DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA BENGKEL AHASS SURABAYA**

Nama Mahasiswa : Bintang Gymnastiar

NPM : 21042010034

Program Studi : Administrasi bisnis

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik

Telah Disetujui Untuk Mengikuti Seminar Proposal

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA

NIP. 197712042025211022

Mengetahui

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK



Dr. Catur-Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

PENGESAHAN SEMINAR HASIL PENELITIAN

Judul Penelitian : **PENGARUH KEMAMPUAN, DAYA TANGGAP, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS SURAMADU MOTOR**

Nama Mahasiswa : **Bintang Gymnastiar**

NPM : **21042010034**

Program Studi : **Administrasi Bisnis**

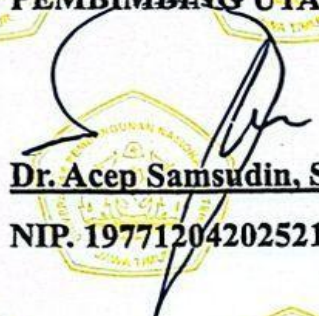
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik**

Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

1. Ketua

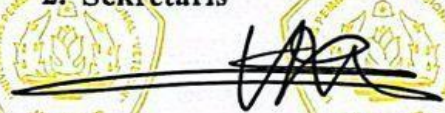

Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA

NIP. 197712042025211022


Sumainah Fauziah., S.AB., M.AB

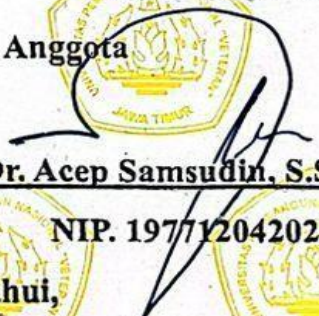
NIP. 199312072022032015

2. Sekretaris


Dr. Nurhadi., M.Si

NIP. 196902011994031001

3. Anggota


Dr. Acep Samsudin, S.Sos., MM., MA

NIP. 197712042025211022


Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si

NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bintang Gymnastiar
NPM : 21042010034
Program : Sarjana (S1) Magister (S2) / Doktor (S3)
Program Studi : Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemuan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 6 Januari 2026
Yang membuat pernyataan



Bintang Gymnastiar
21042010034

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PENGARUH KEMAMPUAN, DAYA TANGGAP , DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS SURABAYA” sebagai salah satu prasyarat akademi dalam rangka menyelesaikan kuliah di Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak berjalan lancar tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dra. Lia Nirawati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasehat, serta motivasi kepada penulis sehingga terselesaikannya skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Dr. Acep Samsudin, S.SOS., M.M., M.A selaku koordinator Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Poilitik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Poilitik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Orang tua yang selalu memberikan support penulis dalam penyusunan laporan ini.
5. Pihak founder Ahass Suramadu Motor ibu Puput yang sudah bersedia untuk di wawancarai.
6. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis agar laporan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak

Surabaya, 29 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN UNTUK MENGIKUTI SEMINAR HASIL	i
PENGESAHAN SEMINAR HASIL PENELITIAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 Pemasaran.....	23
2.2.2 Jasa	28
2.2.3 Kualitas Pelayanan	31
2.2.4 Keandalan (Reliability).....	35
2.2.5 Daya Tanggap (Responsiveness)	38
2.2.6 Harga.....	41
2.2.7 Kepuasan Konsumen.....	44
2.3 Kerangka Berpikir	52
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	53
2.5 Hipotesis.....	55
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	56
3.1 Jenis Penelitian dan Pendekatan	56
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	56
3.1.1 Definisi Operasional.....	57
3.1.2 Pengukuran Variabel	58
3.1.3 Skala Pengukuran.....	63

3.3	Populasi dan Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	63
3.2.1	Populasi	63
3.2.2	Sampel.....	64
3.2.3	Teknik Penarikan Sampel.....	65
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.5	Teknik Analisis Data.....	67
3.4.1	Uji Instrumen.....	67
3.4.2	Uji Asumsi Klasik	68
3.4.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	70
3.4.4	Uji Hipotesis.....	71
3.4.5	Uji Determinansi	71
3.6	Waktu Penelitian.....	72
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		73
4.1	Gambaran Obyek Penelitian dan Penyajian Data	73
4.2	Hasil Penelitian	76
4.3	Analisis Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		103

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rincian Seluruh Karyawan di Bengkel AHASS Suramadu Motor	7
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data World Bank Mengenai Nilai Ekspor Barang, Jasa, dan Pendapatan	2
Gambar 1.2 Data Ekspor Impor Nasional Bulanan Tahun 2025	3
Gambar 1.3 Asosiasi Industri Sepeda Motor Indonesia	3
Gambar 1.4 Bengkel AHASS	6
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	52

ABSTRAK

BINTANG GYMNASTIAR, PENGARUH KEMAMPUAN, DAYA TANGGAP, DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL AHASS SURABAYA

Penelitian ini didasarkan pada fenomena pada suatu bengkel, Menurut Laporan Tahunan AHM, 2019, Bengkel tersebut sering memanfaatkan tenaga siswa magang sebagai bagian dari upaya pengembangan SDM dan efisiensi operasional. Selain itu, dari hasil survey penulis bahwa ditetapkan terdapat 3 anak magang dari SMK di kota Surabaya yang bekerja di bengkel Ahass Surmadau Motor pada bagian mekanik. Program magang tersebut merupakan bentuk kerja sama antara Astra Honda Motor (AHM) dengan lembaga pendidikan vokasi atau politeknik otomotif, yang bertujuan untuk memberikan kesempatan bagi siswa untuk mendapatkan pengalaman praktis di dunia kerja, khususnya dalam perawatan dan perbaikan sepeda motor Honda. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kemampuan, daya tanggap, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel AHASS Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis penelitian asosiatif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian asosiatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Populasi yang diteliti adalah konsumen yang ada pada Bengkel Ahass Surabaya. Namun, jumlah sebenarnya dari konsumen Bengkel Ahass Surabaya tersebut tidak diketahui jumlahnya. Berdasarkan hasil perhitungan rumus slovin maka diketahui besar sampel sebanyak 385 responden.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan, daya tanggap, dan harga secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Bengkel AHASS Surabaya. Kemampuan teknisi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya. Daya tanggap berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya. Harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada bengkel AHASS Surabaya.

Kata Kunci: Kemampuan, Daya Tanggap, Harga, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

BINTANG GYMNASIAR, THE EFFECT OF ABILITY, RESPONSIVENESS, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE AHASS SURABAYA WORKSHOP

This research is based on a phenomenon at a workshop. According to the AHM Annual Report, 2019, the workshop often utilizes student interns as part of its efforts to develop human resources and operational efficiency. In addition, based on the author's survey results, there are three interns from vocational schools in the city of Surabaya who work at the Ahass Surmadau Motor workshop in the mechanics department. The internship program is a form of collaboration between Astra Honda Motor (AHM) and vocational education institutions or automotive polytechnics, which aims to provide opportunities for students to gain practical experience in the world of work, particularly in the maintenance and repair of Honda motorcycles. This study was conducted to determine the effect of capability, responsiveness, and price on customer satisfaction at the AHASS Surabaya Workshop.

The method used in this study was associative research with a quantitative research approach. Associative research is a type of research that aims to determine the relationship between two or more variables.

The population studied was consumers at the Ahass Surabaya Workshop. However, the actual number of consumers at the Ahass Surabaya Workshop is unknown. Based on the results of the Slovin formula calculation, the sample size was determined to be 385 respondents.

The results showed that competence, responsiveness, and price simultaneously had a positive and significant effect on customer satisfaction at the AHASS Surabaya Workshop. The ability of technicians has a partial effect on customer satisfaction at the AHASS Surabaya workshop. Responsiveness has a partial effect on customer satisfaction at the AHASS Surabaya workshop. Price has a partial effect on customer satisfaction at the AHASS Surabaya workshop.

Keywords: Ability, Responsiveness, Price, Customer Satisfaction