

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA  
(PERDANA MOTOR CIMAHI)**

**SKRIPSI**

**SONIA DINDA AGESTI  
20180080057**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
JULI 2022**

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR HONDA  
(PERDANA MOTOR CIMAHI)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam Menempuh Gelar Sarjana  
Manajemen*

**SONIA DINDA AGESTI**

**20180080057**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS NUSA PUTRA  
JULI 2022**

## PERNYATAAN PENULIS

JUDUL : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR  
HONDA (PERDANA MOTOR CIMAHI)

NAMA : SONIA DINDA AGESTI

NIM : 20180080057

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Manajemen saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Library Innovation Unit  
Sukabumi, 23 Juli 2022

Materai

Sonia Dinda Agesti

Penulis

## PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN SEPEDA MOTOR  
HONDA (PERDANA MOTOR CIMAHI)

NAMA : SONIA DINDA AGESTI

NIM : 20180080057

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 25 Juni 2022. Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana.

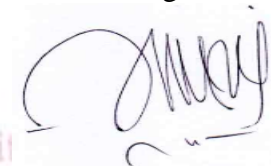
Sukabumi, 23 Juli 2022

Pembimbing I



Andri Ardhiyansyah, MBA  
NIDN 0428049204

Pembimbing II



M. Andri Juniansyah, M.M  
NIDN. 0402068703

Ketua Penguji



Abu Bakar, M.M  
NIDN 0419077007

Ketua Program Studi Manajemen

Yusuf Iskandar, M.M  
NIDN 0415029302

PLT. Dekan Fakultas Bisnis dan Humaniora

Prof. Dr. Ir. H. Koesmawan, M.Sc.MBA,DBA  
NIDN 00114075205

## ABSTRAK

Perkembangan pada bisnis sepeda motor semakin pesat sehingga memunculkan persaingan yang ketat untuk perusahaan, konsumen biasanya akan membandingkan beberapa faktor antara lain yaitu harga dan kualitas pelayanan untuk menilai apakah konsumen akan terus menjadi pelanggan atau tidak terhadap produk yang dipasarkan perusahaan tersebut, maka yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, perlu diketahui apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Populasi pada penelitian ini yaitu ditujukan kepada pelanggan motor Honda yang pernah membeli motor Honda di Perdana Motor Cimahi, dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data untuk menjawab hipotesis yaitu uji parsial dan simultan dengan menggunakan program *Software Statistical Product and Service Solution* (SPSS) 26. Hasil penelitian ini pada uji parsial terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan, terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan pada uji simultan terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata kunci :** harga, kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.



### ABSTRACT

*Developments in the motorcycle business are growing rapidly, giving rise to intense competition for companies, consumers will usually compare several factors, including price and service quality to assess whether consumers will continue to be customers or not for the products marketed by the company, which is analyzed in this study. This is the price and quality of service to customer satisfaction. For this reason, it is necessary to know whether price and service quality affect customer satisfaction. This research is a quantitative research using survey method. The population in this study is aimed at Honda motorcycle customers who have bought a Honda motorcycle at Perdana Motor Cimahi, with a sample of 100 respondents. Data analysis techniques to answer the hypothesis are partial and simultaneous tests using the Software Statistical Product and Service Solution (SPSS) 26 program. The results of this study in the partial test there is an effect of price on customer satisfaction, there is an effect of service quality on customer satisfaction, while the simultaneous test There is an influence of price and service quality on customer satisfaction.*

**Keywords:** *price, service quality and customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Allah SWT, karena atas berkat dan hidayah-Nya penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”. Skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi syarat untuk meraih gelar Strata 1 Program Studi Manajemen di Universitas Nusa Putra. Selama pengerjaan skripsi ini tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung, memberikan arahan dan membimbing penulis. Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Kurniawan ST,M.Si,MM selaku Rektor Universitas Nusa Putra.
2. Bapak Anggy Pradiftha Junfithrana, MT selaku Werek I Bidak Akademik.
3. Bapak Yusuf Iskandar,M.M selaku Ketua Prodi Manajemen.
4. Bapak Andri Ardhiyansyah, M.B.A sebagai Dosen Pembimbing I yang telah menyediakan waktu, tenaga serta pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak M. Andri Juniansyah.,M.M sebagai Dosen Pembimbing II yang telah mengarahkan juga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen di Jurusan Manajemen Universitas Nusa Putra yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berjasa memberikan ilmu pengetahuan.
7. Kepada kedua orangtuaku tercinta, atas jasa-jasanya, kesabaran, doa dan tidak pernah lelah dalam mendidik dan memberi cinta yang tulus kepada saya semenjak kecil baik materil maupun non materil.
8. Kepada keluarga telah memberikan semangat dan doa tanpa henti.
9. Adik tercinta, Cindy Salsabila terima kasih atas doa dan dukungan.

10. Sahabat saya Dea dan Melisa yang dengan sabar dan memberi perhatian dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
11. Teman – teman mahasiswa manajemen angkatan 2018 yang telah memberikan semangat
12. Pihak Perusahaan Perdana Motor Cimahi terutama ibu Olga dan pak Azis Safroni yang telah memberikan izin kepada penulis.
13. Wildan Wilmansyah sebagai pacar tersayang yang telah sabar mendengarkan tangisan, keluhan dan terus memberikan semangat serta dukung sehingga dapat menyelesaikan skripsi pada waktunya.
14. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi.
15. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for just being me at all times*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Yaa Rabbal 'Alamiin.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN PENULIS .....	i
PENGESAHAN SKRIPSI .....	ii
ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1 Pengertian Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Indikator Harga.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2 Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3 Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.3.2 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.4 Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.5.1 Kerangka Berpikir .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III METODE PENELITIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3 Populasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



3.4 Metode Pengambilan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6 Definisi Pengukuran Variabel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.1 Variabel independen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.6.2 Variabel Dependen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.7 Definisi Operasional .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8 Teknik Analisis Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.3 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.4 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Uji Heteroskedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.8 Uji t (Uji Parsial) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.9 Uji F (Uji Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.8.10 Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.1 Karakteristik Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.2 Deskripsi Data Identitas Responden.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2 Analisis Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
	<b>not defined.</b>
4.3 Hasil Pengujian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.1 Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.2 Uji Relibialitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.3 Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.4 Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.5 Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.6 Uji Heterokedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.7 Analisis Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.8 Uji t (Uji Parsial) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.9 Uji F (Uji Simultan) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

4.3.10 Koefisien Determinan (R <sup>2</sup> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4 Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1 Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR PUSTAKA .....	6
Lampiran 1.1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Petunjuk Pengisian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Identitas Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penjualan Sepeda Motor di Indonesia 2021 .....	3
Tabel 2. Penjualan sepeda motor Perdana Motor .....	4
Tabel 3 Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. Item Pertanyaan Variabel Harga .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 5. Item Pertanyaan Variabel Kualitas Pelayanan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 6. Item Pertanyaan Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 7. Pengukuran skala likert .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 8. Data Responden Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 9. Data Responden Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 10. Data Terakhir Pembelian Motor .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 11. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 12. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 13. Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 14. Uji Multikolinearitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 15. Uji Heterokedastisitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 16. Analisis Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 17. Uji Parsial Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 18. Uji Parsial Kualitas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 19. Uji Simultan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 20. Koefisiensi Determian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penjualan Sepeda Motor di Indonesia tahun 2021 .....	2
Gambar 2 Lokasi Perdana Motor Cimahi .....	3
Gambar 3. : Model Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



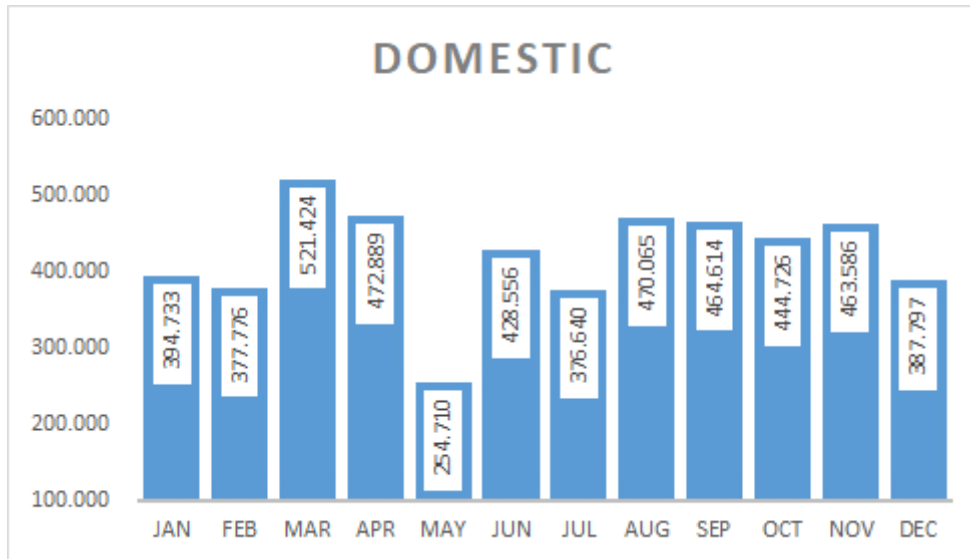
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dunia otomotif saat ini berkembang dengan pesat, salah satunya adalah sepeda motor yang biasa di pasarkan melalui dealer. Dealer motor merupakan tempat untuk pembelian motor – motor baru yang di sediakan untuk masyarakat umum, oleh karena itu setiap dealer harus memiliki strategi bisnis yang baik untuk tetap bertahan dalam dunia bisnis otomotif serta menghadapi persaingan dengan dealer lain yang menjual produk yang sama dengan keunggulannya masing – masing (Laurens et al., 2019). Terlihat dengan meningkat nya kapasitas produksi. Dalam sebuah perusahaan tentunya memiliki tujuan masing - masing agar perusahaan nya tetap tumbuh dan terus berkembang dengan baik. Faktor yang juga mendukung terjadi nya peningkatan penggunaan sepeda engine di kalangan masyarakat umum yaitu mudahnya masyarakat membeli sepeda engine dengan pembayaran secara kredit. (Kristian and Widayanti, 2016)

Dilihat dari kemajuan dari sektor industri yang pesat dapat memungkinkan persaingan yang ketat dan membuat perusahaan sejenis menggunakan strategi teknik pemasaran yang bisa membuat unggul di dunia otomotif (Laurens and Walangitan, 2019). Khususnya di otomotif sepeda motor yang dapat di lihat perkembangannya semakin meningkat dan tajam, selain itu semakin banyaknya perusahaan yang memproduksi sepeda motor maka akan semakin kuat pula dalam menimbulkan persaingan di dunia bisnis otomotif Indonesia. Dalam bidang pemasaran berbagai masalah timbul selain pada persaingan, adapula perkembangan keanekaragaman produk, peningkatannya selera konsumen, serta adanya produk baru yang dihasilkan, maka dari itu perusahaan di-tuntut untuk dapat menghadapi dan menyelesaikan berbagai masalah yang ada. Merangkum dari berbagai sumber bahwa Indonesia merupakan negara yang menempati urutan ketiga pengguna sepeda engine terbanyak di dunia menurut Alviansyah Pasaribu (2022). Information penjualan sepeda motor tahun 2022 lebih tinggi dibandingkan tahun - tahun sebelumnya.



Gambar 1. Penjualan Sepeda Motor di Indonesia tahun 2021

Sumber: [www.aisi.or.id](http://www.aisi.or.id)

Mengingat saat ini semakin banyak perusahaan yang bergerak dalam bidang penjualan sepeda motor, maka tentunya perusahaan mengalami kesulitan dalam memasarkan produknya. Perusahaan harus memiliki strategi yang berbeda untuk bersaing dalam penguasaan pangsa pasar, upaya ini dimaksudkan untuk menjaga loyalitas konsumen agar tidak memiliki keinginan untuk pindah ke produk yang lain.

Honda saat ini dikenal sebagai pabrikan yang memproduksi sepeda motor maupun mobil berasal dari Jepang. Honda pertama kali didirikan pada 24 September 1948 oleh insinyur Soichiro Honda. Pada tahun 1960 Honda mulai memasuki pasar otomotif Indonesia dengan perkembangan yang sangat baik. Menurut Alviansyah Pasaribu (2022) Asosiasi Industri Sepeda Motor (AISI) menyampaikan bahwa penjualan sepeda motor sepanjang tahun 2021 mencapai sekitar 5.057.516 unit dan tercapai tumbuh sebanyak 38 persen dibandingkan tahun sebelumnya yang hanya mencapai 3.660.616 unit. Pada saat ini pasar sepeda motor di kuasai oleh beberapa merek diantaranya adalah Honda, Yamaha, Kawasaki, Suzuki dan TVS. Berikut merupakan data tabel penjualan sepeda motor dengan beberapa merek yang ada di Indonesia :

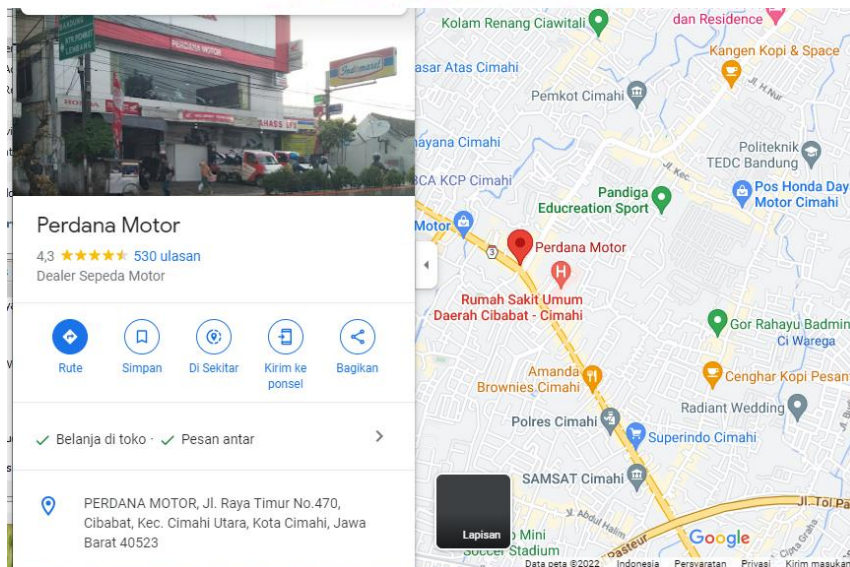
Tabel 1. Penjualan Sepeda Motor di Indonesia 2021

MERK	TOTAL PENJUALAN
Honda	3.928.788
Yamaha	1.063.866
Kawasaki	43.540
Suzuki	18.380
TVS	2.942

Sumber : [otomotif.antaranews.com](http://otomotif.antaranews.com)

Dengan adanya data di atas maka Honda menempati urutan no 1 pada penjualan sepeda motor sebanyak 3.928.788 unit pada tahun 2021.

PT. Perwiratma Darmaguna , tumbuh dari sebuah bisnis kecil yang didirikan di Cimahi oleh keluarga Wigunadharma pada tanggal 29 Mei 1994. Dengan susunan kepemilikan perusahaan 1) Ibu Nieke Pangestu 2) Bapak Suwandi Wigunadharma 3) Bapak Sudharta Wigunadharma. PT. Perwiratama Darmaguna atau lebih sering di sebut dengan Perdana Motor ini menjalankan bisnis sepeda motor, antara lain penjualan sepeda motor, jasa service dan penjualan sparepart Honda. Perdana motor Cimahi beralamat di Jl. Jend H amir Machmud No.470 Cibabat, Cimahi Utara.



Gambar 2 Lokasi Perdana Motor Cimahi

Dalam perkembangan setiap tahunnya, Perdana Motor Cimahi mengalami naik turun pemasaran sepeda motor seiring dengan ketatnya persaingan. Maka

dari itu perusahaan tentunya harus mengevaluasi kembali mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap konsumen supaya menjadikan konsumen lebih loyal terhadap perusahaan.

*Tabel 2. Penjualan sepeda motor Perdana Motor*

<b>Bulan</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
Januari	457	403	435	278
Februari	449	401	464	269
Maret	462	465	404	336
April	453	405	155	310
Mei	450	483	111	330
Juni	406	365	207	432
Juli	520	514	265	330
Agustus	481	476	255	444
September	475	450	213	547
Oktober	475	451	232	519
November	420	365	297	431
Desember	450	406	331	363
<b>Total</b>	<b>7516</b>	<b>7203</b>	<b>5389</b>	<b>6610</b>

Sumber : Perdana Motor Cimahi 2022

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perkembangan serta kemajuan pada dunia bisnis pemasaran sepeda motor semakin pesat memunculkan kepuasan terhadap pelanggan yaitu pelanggan yang mulai tertarik dengan inovasi – inovasi baru. Namun selain ketertarikan itu, sendiri pelanggan akan melakukan perbandingan harga serta pelayanan yang di berikan oleh perusahaan. Berdasarkan hal tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah terdapat pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

- (1) Apakah harga berpengaruh positif pada keputusan pelanggan
- (2) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif, pada kepuasan pelanggan



(3) Apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan masalah maka terdapat tujuan penelitian

- (1) Untuk mengetahui pengaruh harga pada kepuasan pelanggan
- (2) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan
- (3) Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi peneliti sebagai penambah pengetahuan dan wawasan terutama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b. Bagi perusahaan untuk menjadi sumber informasi agar perusahaan dapat mengevaluasi kembali pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
- c. Bagi peneliti lain, sebagai bahan masukan dan informasi untuk pihak lain agar dapat memberikan gambaran untuk selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Aneka Cipta.  
Cangara, H. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta RajaGrafindo Persada, 2017)
- Christono, A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal of Economics and Business UBS*, 8(1), 1–17.  
<https://doi.org/10.52644/joeb.v8i1.13>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.  
Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haryoko, U. B., Delimah Pasaribu, V. L., & Ardiyansyah, A. (2020). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Firman Dekorasi (Wedding Organizer). *Point*, 2(1).  
<https://doi.org/10.46918/point.v2i1.566>
- Kristian, D., & Widayanti, R. (2016). Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Pada Mahasiswa Kampus 1 Universitas Kristen Krida Wacana. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1), 45–58.
- Laurens, S. K., Kalangi, J. A. F., & Walangitan, O. F. C. (2019). Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Vario Pada PT. Tridjaya Motor Manado. *JURNAL ADMINISTRASI BISNIS*, 9(1), 28.  
<https://doi.org/10.35797/jab.9.1.2019.23528.28-34>
- Puspitasari. (2018). *Pengaruh Store Atmosphere Dan Lokasi Terhadap*. 5(2018), 129–133.
- Rachmawati, V., Pengajar, S., Ekonomi, F., Kristen, U., & Mandala, W. (2009). *Hubungan Antara Hedonic Shopping Value , Pada Konsumen Ritel*. 2, 192–209.
- Runtuuwu, J., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(3), 1803–1813. <https://doi.org/10.35794/emba.v2i3.5973>
- Schindler, P. S. (2019). *Business Research Methods (13th International Edition)*. McGraw-Hill Education.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business A Skill-*

Building Approach Seventh Edition. In *john wiley & sons*.

[https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5\\_102084](https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_102084)

Tarigan, Algista, Reina, P. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ( Studi Pada Konsumen Kita-Kita Tour and Travel )*. 6(4), 1270–1283.

Xian, Gou Li, dkk. (2011). Pengaruh Citra Merek, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone Merek Xiaomi di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 6(1), 660–669.

