

# **PENGARUH KECEPATAN LAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BENGKEL KUCING MOTOR DI KISARAN**

**Medianus Halawa<sup>1</sup>, Hamida Sari Siregar<sup>2</sup>, Tengku Syarifah<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi, Universitas Asahan, 21216, Kisaran, Sumatera Utara, Indonesia

Email: hamidasarisiregar@gmail.com

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh Kecepatan Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Kucing Motor Di Kisaran. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh persamaan  $Y = -1,167 + 0,300X_1 + 0,349X_2 - 0,494X_3$  dan uji hipotesis menggunakan uji t secara parsial, uji f secara simultan dengan level of significance 5% dan uji koefesien determinasi ( $R^2$ ). Dari hasil analisis menunjukkan secara simultan Kecepatan Layanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Berdasarkan hasil uji parsial diketahui Kecepatan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor, Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor, dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor. Angka *Adjusted R square* atau koefisien determinasi adalah 0,828 atau 82,8%, perubahan pada Kepuasan Pelanggan dijelaskan oleh variasi dari Kecepatan Layanan, Harga Dan Lokasi, sedangkan sisanya (17,2%) dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

**Kata Kunci:** Kecepatan Layanan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the effect of service speed, price, and location on customer satisfaction at the Kucing Motor Workshop in Kisaran. The sample size for this study was 95 respondents. The analysis technique used was multiple linear regression. Based on the regression analysis, the equation  $Y = -1.167 + 0.300X_1 + 0.349X_2 - 0.494X_3$  was obtained. Hypothesis testing used a partial t-test, a simultaneous f-test with a 5% significance level, and a coefficient of determination ( $R^2$ ) test. The analysis results indicate that service speed, price, and location simultaneously influence customer satisfaction. Based on the results of the partial test, it is known that Service Speed has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at the Cat Motor Workshop, Price has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at the Cat Motor Workshop, and Location has a positive and significant effect on Customer Satisfaction at the Cat Motor Workshop. The Adjusted R square figure or coefficient of determination is 0.828 or 82.8%, changes in Customer Satisfaction are explained by variations in Service Speed, Price and Location, while the rest (17.2%) is explained by other factors.

Keywords: Service Speed, Price, Location, and Customer Satisfaction.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Bengkel Kucing Motor Kisaran merupakan salah satu toko atau perusahaan dengan kecepatan layanan yang cukup bagus dan dikenal banyak orang khususnya masyarakat yang berada di daerah kota Kisaran Kabupaten Asahan.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci utama yang dapat menjamin berkembangnya kualitas layanan suatu perusahaan tersebut dengan baik. Kecepatan layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu konsumen akan merasa mendapat kepuasan tersendiri. Bengkel Kucing Motor di Kisaran dapat tercermin dari keramahan karyawan dan kecepatan layanan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah Kecepatan Layanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Kucing Motor di Kisaran?
2. Apakah Kecepatan Layanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Bengkel Kucing Motor di Kisaran?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah salah satu perasaan terkesan senang terhadap suatu produk atau jasa yang memenuhi harapan. Menurut Baharudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

### Harga

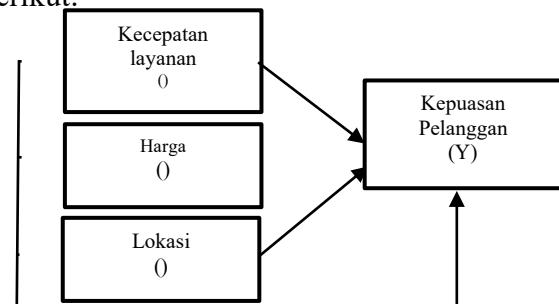
Harga menurut pendapat yang disampaikan oleh Daryanto (2017;19) ialah jumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk atau jasa, dan jumlah dari nilai yang ditukarkan oleh pelanggan untuk memperoleh manfaat dari menggunakan atau memiliki dari suatu produk atau jasa. Sementara Alma (2017;129) menyatakan bahwa harga adalah nilai suatu barang atau jasa yang ditukarkan dengan uang.

### Lokasi

Menurut Tjiptono (2015) mendefinisikan lokasi sebagai bagian dari skema pemasaran yang bertujuan untuk menciptakan kelancaran dan membrikan kemudahan serta dukungan kegiatan distribusi atau penyebarluasan merek produk atau jasa dari perusahaan ke pembeli.

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian di atas maka kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti pada bagan berikut:



Gambar. Kerangka Konseptual

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Menurut Narbuko & Ahmad (2015) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif berusaha menjawab permasalahan yang ada berdasarkan data-data yang terkumpul.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bengkel Kucing Motor di Kisaran, Kec. Kisaran Barat, Kabupaten Asahan, Sumatera Utara. Waktu penelitian ini direncanakan berlangsung selama 2 bulan yaitu dari bulan Juni sampai dengan Agustus tahun 2025.

### Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, populasi adalah semua pelanggan bengkel pada area atau periode waktu tertentu. Teknik sampling yang mana digunakan oleh peneliti pada penelitian ini yakni teknik sampling purposive. Hasil dari perhitungan rumus diatas jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yakni 96 responden.

### Jenis dan Sumber Data

Data primer adalah data hasil wawancara, observasi dan kuesioner, sedangkan data sekunder yaitu data yang sudah diolah dan diperoleh dari sumber yang lain sebagai tambahan informasi. Data yang dibutuhkan oleh peneliti merupakan data yang berasal dari sumber-sumber yang terpercaya dan mampu menguatkan hipotesis yang telah diajukan.

### Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini yaitu:

1. Observasi
2. Wawancara (*interview*)
3. Kuesioner

### Metode Analisis Data

#### Analisis Linier Berganda

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis regresi linier berganda. Dalam formulasi

menurut Ghozali (2011;7) sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana :

$X_1$  = Kecepatan Layanan

$X_2$  = Harga

$X_3$  = Lokasi

Y = Kepuasan Pelanggan

a = Konstanta

$b_1$  = Koefisien regresi Kecepatan Layanan

$b_2$  = Koefisien regresi Harga

$b_3$  = Koefisien regresi Lokasi

e = *Term of error*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Asumsi Klasik

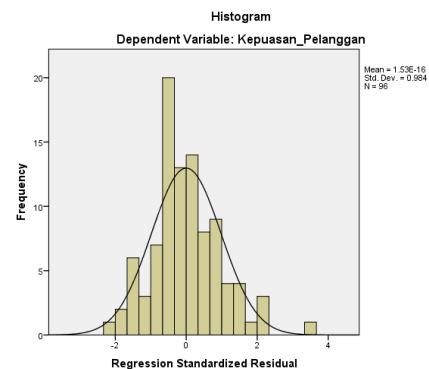
#### Uji Normalitas

Penentuan uji normalitas telah dilakukan dengan dua cara, yaitu melalui grafik dan statistik yang dapat dilihat melalui hasil sebagai berikut:

##### 1. Uji Melalui Grafik

Pengujian melalui grafik dilakukan dengan dua jenis, yaitu mengamati *histogram* dan *P-P Plot*.

##### a. Grafik *Histogram*



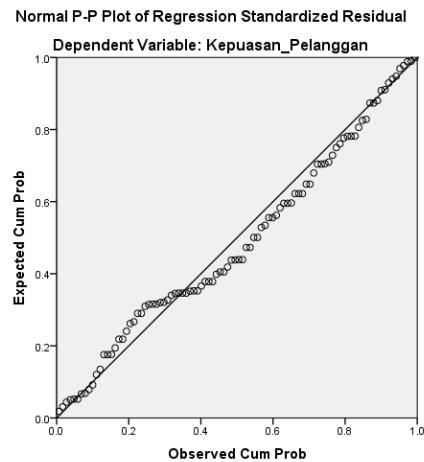
**Gambar Grafik Histogram**

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Hasil uji normalitas di atas, dijelaskan bahwa diagram histogram yang terbentuk merupakan jawaban seluruh responden terhadap item pernyataan pada kuesioner dan terlihat garis lengkungan membentuk lonceng, dimana lonceng tidak miring ke kiri atau ke kanan, dan melewati seluruh diagram sehingga kesimpulan uji normalitas

menggunakan grafik *histogram* menyatakan bahwa data terdistribusi secara normal.

### b. Grafik P-P Plot



**Gambar Grafik P-P Plot**

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Hasil uji normalitas menggunakan grafik *P-P Plot*, dijelaskan bahwa seluruh titik-titik (jawaban responden) mengikuti garis diagonal yang terbentang dari angka 0,0 pada masing-masing sumbu (X dan Y) sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### 2. Uji Melalui Statistik

#### Tabel Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test

##### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.90373904
Most Extreme Differences	Absolute	.083
	Positive	.083
	Negative	-.068
Test Statistic		.083
Asymp. Sig. (2-tailed)		.104 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* di atas, nilai *Asymp. Sig* (0,104) >

signifikansi 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinearitas

#### Tabel Hasil Uji Multikolinearitas

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.395	.166	
	Kecepatan_Layanan	2.240	.027	.136
	Harga	3.220	.002	.327
	Lokasi	4.669	.000	.181
				5.537

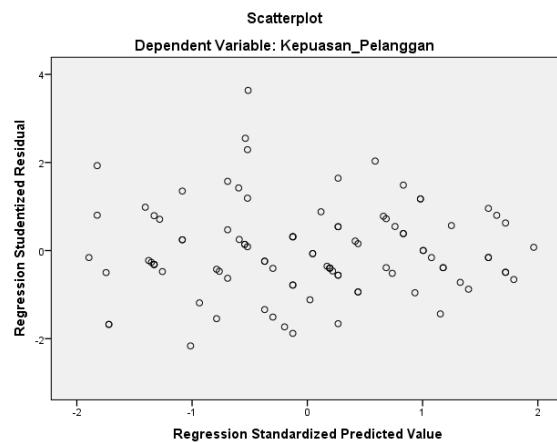
a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Melalui hasil uji multikolinearitas di atas, dijelaskan bahwa nilai *Tolerance* setiap variabel bebas seperti kecepatan layanan (0,136), harga (0,327), lokasi (0,181), > 0,1. Sedangkan nilai *VIF* variabel kecepatan layanan (7,349), harga (3,059), lokasi (5,537), < 10.

Berdasarkan data nilai *Tolerance* dan *VIF* tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini terhindar dari gejala multikolinearitas karena nilai setiap variabel bebas berada pada jalur kriteria yang ditentukan.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar Grafik Scatterplot**

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas di atas, titik-titik tersebar pada seluruh bagian titik 0 pada sumbu X dan Y. Cara mendeteksi apakah sebaran data terjadi heteroskedastisitas apabila salah satu bagian tidak terlihat

titik-titik yang terbagi melalui titik 0 pada sumbu X dan Y, namun seluruh titik-titik tersebut tersebar keseluruh bagian sehingga dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terhindar dari masalah heteroskedastisitas.

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>		
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta
1 (Constant)	-1.167	.837	
Kecepatan_Layanan	.300	.134	.259
Harga	.349	.108	.240
Lokasi	.494	.106	.468

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Melalui statistik regresi linear berganda di atas, menghasilkan persamaan regresi yang akan disajikan berikut ini:

$$Y = -1,167 + 0,300X_1 + 0,349X_2 - 0,494X_3$$

Uraian dari setiap nilai yang disajikan pada persamaan regresi linearitas berganda di atas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Nilai konstanta adalah -1,167, yang menjelaskan bahwa apabila nilai yang dihasilkan oleh variabel Kecepatan Layanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) adalah sama dengan nol, maka nilai Kepuasan Pelanggan (Y) tetap atau konstan sebesar 1,167.
2. Koefisien regresi pada variabel Kecepatan Layanan ( $X_1$ ) adalah 0,300, artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel Kecepatan Layanan ( $X_1$ ), maka akan meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan (Y), sebesar 0,300 satuan.
3. Koefisien regresi pada variabel Harga ( $X_2$ ) adalah 0,349, artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel Harga ( $X_2$ ), maka meningkatkan

nilai Kepuasan Pelanggan (Y), sebesar 0,349 satuan.

4. Koefisien regresi pada variabel Lokasi ( $X_3$ ) adalah 0,494, artinya setiap terjadi penambahan sebesar satu satuan variabel Lokasi ( $X_3$ ), maka meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan (Y), sebesar 0,494 satuan.

### Hasil Uji Simultan (Uji-F)

#### Tabel Hasil Uji Simultan (Uji-F)

##### ANOVA<sup>a</sup>

Model	F	Sig.
1 Regression	153.081	.000 <sup>b</sup>

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kecepatan\_Layanan

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil *output* statistik di atas, maka hasil uji simultan menjelaskan bahwa nilai  $F_{hitung}$  (153.081)  $>$   $F_{tabel}$  (2,70) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya Kecepatan Layanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.

### Hasil Uji Parsial (Uji-t)

#### Tabel Hasil Uji Parsial (Uji-t)

Model	t	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.395	.166		
Kecepatan_Layanan	2.240	.027	.136	7.349
Harga	3.220	.002	.327	3.059
Lokasi	4.669	.000	.181	5.537

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelanggan

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Uraian hasil pengujian parsial (uji-t) pada setiap variabel bebas, yaitu:

1. Nilai  $t_{hitung}$  (2.240)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,027 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Kecepatan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.

2. Nilai  $t_{hitung}$  (3,220)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.
3. Nilai  $t_{hitung}$  (4,669)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.

Diantara ketiga variabel bebas dalam penelitian ini Lokasi paling dominan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan karena nilai  $t_{hitung}$  (4,669) dengan tingkat signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) adalah nilai tertinggi diantara variabel bebas lainnya.

#### Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel terikat.

**Tabel Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.913 <sup>a</sup>	.833	.828	.918

a. Predictors: (Constant), Lokasi, Harga, Kecepatan\_Layanan

b. Dependent Variable: Kepuasan\_Pelangan

Sumber : Olah Data Penelitian (2025)

Berdasarkan hasil koefisien determinasi pada tabel di atas, diperoleh nilai *Adjusted R Square* yaitu 0,828, artinya variabel bebas yang terdiri dari kecepatan layanan, harga dan lokasi mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 82,8%, sedangkan sisanya 17,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

#### Pembahasan

#### Pengaruh Kecepatan Layanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan

#### Pelanggan Pada Bengkel Kucing Motor Di Kisaran

Kecepatan layanan, harga, dan lokasi merupakan elemen bauran pemasaran yang secara teoritis memiliki hubungan langsung terhadap kepuasan pelanggan. Kecepatan layanan menjadi indikator penting dalam proses jasa karena pelanggan cenderung menilai kualitas pelayanan berdasarkan seberapa cepat dan responsif karyawan dalam menangani kebutuhan mereka. Semakin cepat layanan diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan merasa puas terhadap kinerja penyedia jasa. Harga juga memengaruhi kepuasan pelanggan melalui persepsi kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan dengan manfaat yang diterima. Ketika harga dianggap wajar, terjangkau, dan sebanding dengan kualitas layanan, pelanggan akan cenderung memberikan penilaian positif. Selanjutnya, lokasi berhubungan dengan kemudahan akses, kenyamanan lingkungan, dan fasilitas pendukung. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, serta memiliki fasilitas pendukung yang memadai akan meningkatkan pengalaman pelanggan sehingga berpotensi mendorong kepuasan yang lebih tinggi. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut secara teoritis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### Pengaruh Kecepatan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Kucing Motor Di Kisaran

Kecepatan layanan merupakan salah satu indikator utama dalam kualitas pelayanan jasa, karena pelanggan sering menilai kinerja penyedia jasa dari seberapa cepat kebutuhan mereka dipenuhi. Dalam layanan bengkel, kecepatan dalam merespons, memeriksa keluhan, hingga menyelesaikan perbaikan menjadi faktor yang menentukan persepsi pelanggan

terhadap nilai pelayanan yang diterima. Teori dalam landasan pustaka menyebutkan bahwa semakin cepat pelayanan diberikan, tanpa mengurangi ketelitian dan akurasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa dihargai ketika waktu tunggu singkat, proses efisien, dan karyawan responsif terhadap kebutuhan mereka. Dengan demikian, hubungan antara kecepatan layanan dan kepuasan pelanggan bersifat positif, karena kecepatan mampu mengurangi ketidaknyamanan, meningkatkan pengalaman, dan menciptakan persepsi kualitas layanan yang lebih baik.

### **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Kucing Motor Di Kisaran**

Harga merupakan elemen penting dalam bauran pemasaran yang membentuk persepsi dan penilaian pelanggan terhadap suatu jasa. Hubungan antara harga dan kepuasan pelanggan muncul melalui mekanisme persepsi nilai, yaitu sejauh mana pelanggan merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan sepadan dengan kualitas layanan yang diterima. Menurut Kotler & Keller, harga sering berfungsi sebagai sinyal kualitas; ketika harga dianggap adil, transparan, dan sesuai manfaat, pelanggan cenderung lebih puas terhadap layanan tersebut. Pada konteks jasa bengkel, pelanggan umumnya sensitif terhadap kejelasan biaya, keterjangkauan, serta konsistensi harga dibandingkan pesaing. Dengan demikian, semakin baik persepsi pelanggan terhadap kewajaran dan kesesuaian harga, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini menunjukkan bahwa harga memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pelanggan, terutama ketika pelanggan merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

### **Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Kucing Motor Di Kisaran**

Secara teoritis, lokasi biasanya diasosiasikan sebagai faktor yang memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Lokasi yang strategis, mudah dijangkau, memiliki area parkir memadai, serta lingkungan yang nyaman biasanya mendukung pengalaman pelanggan yang lebih baik. Hasil penelitian ini menunjukkan pola yang sama. Pengaruh positif mengindikasikan adanya kondisi yang baik pada Bengkel Kucing Motor di mana aspek lokasi memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal ini disebabkan oleh akses jalan yang baik, area parkir yang luas, kebersihan, dan kemudahan dalam mencari lokasi bagi pelanggan. Ketika faktor-faktor tersebut menjadikan kenyamanan, penilaian terhadap lokasi akan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan lokasinya strategis secara geografis.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil regresi linier berganda menghasilkan persamaan  $Y = -1,167 + 0,300X_1 + 0,349X_2 + 0,494X_3$ , artinya Kecepatan Layanan ( $X_1$ ), Harga ( $X_2$ ), dan Lokasi ( $X_3$ ) menghasilkan koefisien regresi positif terhadap Keputusan Pembelian ( $Y$ ).
2. Hasil uji simultan (Uji-F) menghasilkan nilai  $F_{hitung} (153.081) > F_{tabel} (2,70)$  dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga diputuskan bahwa  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya Kecepatan Layanan, Harga dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan

- Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.
3. Hasil uji parsial (Uji-t) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  (2.240)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,027 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Kecepatan Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.
  4. Hasil uji parsial (Uji-t) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  (3.220)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,002 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.
  5. Hasil uji parsial (Uji-t) menghasilkan nilai  $t_{hitung}$  (4.669)  $>$   $t_{tabel}$  (1,98580) dan nilai signifikansi ( $0,000 < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya secara parsial Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Kucing Motor.
  6. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,828, artinya variabel bebas yang terdiri dari kecepatan layanan, harga dan lokasi mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 82,8%, sedangkan sisanya 17,2% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

### Saran

Berikut beberapa saran yang dapat dikemukakan sehubungan dengan pelaksanaan penelitian ini antara lain yaitu:

1. Bagi pihak Bengkel Kucing Motor hendaknya senantiasa berupaya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Adapun upaya yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian melalui uji parsial (uji-t) yaitu :

- a. Variabel yang paling dominan pengaruhnya adalah harga, maka diperlukan penetapan harga yang lebih terstruktur dan transparan. Bengkel Kucing Motor perlu memastikan bahwa setiap jenis perbaikan memiliki standar tarif yang jelas, mudah dipahami pelanggan, serta konsisten dari waktu ke waktu. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap harga agar tetap kompetitif dengan bengkel sejenis tanpa mengurangi kualitas layanan.
- b. Selain itu, diperlukan pula peningkatan aspek lokasi melalui perbaikan kenyamanan lingkungan sekitar bengkel. Karena hasil penelitian menunjukkan bahwa lokasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, pihak bengkel dapat melakukan penataan area parkir agar lebih rapi dan mudah diakses, memperbaiki kebersihan sekitar, menambah pencahayaan, serta memberikan penunjuk arah yang lebih jelas. Upaya tersebut diharapkan mampu mengurangi hambatan pelanggan ketika berkunjung ke bengkel.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melanjutkan penelitian ini, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas layanan, promosi, atau fasilitas fisik, mengingat 16,7% kepuasan pelanggan dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini. Selain itu, peneliti selanjutnya dapat memperluas lokasi penelitian atau

menggunakan metode penelitian campuran (mixed methods) untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Abdullah, M. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aswaja Pressindo.
- Achmadi, A., dan Narbuko. 2015. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alma, Buchari. 2017. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Akdon, Riduwan. 2013. *Rumus dan Data Dalam Analisis Statistika*. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan. Kesatu. Gaya Media. Yogyakarta.
- Ghozali, I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro.
- Hasan, I. 2018. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara.
- Heizer, Jay & Render, Barry. 2015. *Manajemen Operasi*. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.
- Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Irianto, A. 2014. *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Kencana.
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 Jilid 1 dan Jilid 2. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Sahir, syafrida H. 2021. *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia. [www.penerbitbukumurah.com](http://www.penerbitbukumurah.com)
- Sanusi, A. 2011. *Metodologi penelitian bisnis*. Jakarta: salemba empat.
- Setyaningrum, A., dkk. 2015. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI.
- Situmorang, S.H., & Lutfi, M. 2016. *Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit. Alfabeta, Bandung.
- Sunyoto, D. 2015. *Dasar-Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia*. CAPS.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2015. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy 2016. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi:Jakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius, Chandra. 2017. *Pemasaran Strategik*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI.
- Penerbitan Berkala :
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. 2016. *Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan*. BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam. <https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Felicia, & Ibnu. 2015. *Pengaruh Kecepatan Layanan terhadap*

- Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.* Jurnal Manajemen Jasa, 4(2), 112–120.
- Harefa, A. 2021. *Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Bengkel.* Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9(1), 55–63.
- Irwan, M. 2023. *Pengaruh Lokasi dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Counter Indo Cell Kudus.* Jurnal Manajemen Retail, 5(1), 44–53.
- Lumbantobing, Dio Rison Aderay 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Palapa Travel Center Kota Medan.* <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/15356>.
- Oldy, R. 2010. *Pengaruh Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bengkel Caesar Semarang.* Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- Prasetyo, D., & Andini, R. 2022. *Pengaruh Kecepatan Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Kendaraan.* Jurnal Ekonomi & Bisnis, 7(1), 66–75.
- Winda, R. 2020. *Pengaruh Layanan, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Bengkel AHASS Globalindo.* Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Otomotif.* Jurnal Administrasi Bisnis, 10(3), 233–242.
- Rahmadani, S., & Yusuf, A. 2021. *Pengaruh Lokasi dan Lingkungan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Otomotif.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 8(2), 101–110.
- Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(2), 18–31. <https://doi.org/10.59603/projeme.n.v9i2.42>
- Sari, Y., & Nugroho, B. 2021. *Analisis Kecepatan Pelayanan dan Dampaknya terhadap Kepuasan Pelanggan.* Jurnal Pelayanan Publik, 6(1), 77–85.
- Situmeang, J. 2019. *Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha Jasa Bengkel.* Jurnal Ilmu Manajemen, 3(2), 98–105.
- Sipayung, R. 2020. *Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Servis*