

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Perkembangan didunia usaha saat ini telah maju sangat pesat. Berbagai bentuk usaha yang kita jumpai setiap hari. Berbisnis dapat dikatakan sebagai peluang untuk mendapatkan kesejahteraan yang lebih baik. Rasulullah SAW juga pebisnis yang sukses, begitupun para sahabat merupakan pebisnis dan dari bisnis tersebut mendapatkan kesuksesan atas bisnis yang beliau jalankan. Suatu bisnis dapat dibentuk dari adanya niat dan usaha yang dimiliki oleh seseorang ketika melihat peluang yang bisa menambahkan materi bagi dirinya. Bisnis adalah suatu lembaga yang menghasilkan suatu barang maupun jasa yang dibutuhkan kalangan masyarakat dan juga mencakup segala bidang usaha.<sup>1</sup> Bisnis yang dijalankan bisa berbentuk perseorangan atau kelompok dengan banyak bidang usaha. Seluruh kegiatan usaha ini memiliki fungsi untuk membuat produk yang dari awalnya kurang ada nilainya menjadi bernilai tinggi sehingga memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Seperti zaman modern saat ini semua terlihat memiliki peluang bisnis masing-masing seperti, mulai dari sektor minuman, makanan, pakaian, oleh-oleh, mainan maupun teknologi.

Peluang bisnis di Indonesia disaat ini diwarnai dengan berbagai macam peluang bisnis disegala jenis bidang. Tidak hanya di dominasi oleh industri manufaktur, tetapi juga diikuti oleh industri otomotif. Industri otomotif saat ini terus berkembang sangat pesat dan beragam di setiap tahunnya, khususnya pada kendaraan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Muhammad Ali Fikri, Adhitya Rechandy Christian, *Pengantar Bisnis*, 1 ed. (Yogyakarta: UAD PRESS, 2021).

<sup>2</sup> Tendry Eza De Fatwa Gilalom, Dkk. "Analisis Komparasi Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Otomotif Dengan Menggunakan Single Segment Dan Multi Segment Di Bei Periode 2017-2021," *Jurnal Emba : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi* 11, No. 02 (19 Mei 2023): 265–78,

Kendaraan merupakan alat transportasi yang sekarang menjadi pilihan bagi masyarakat dalam mencari kehidupan yang praktis dalam hal khususnya perpindahan manusia dan barang, maka dari itu kendaraan menjadi elemen yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia dalam kehidupan sehari-hari. Karena hal itu perusahaan otomotif berlomba-lomba menciptakan produk yang memiliki teknologi yang canggih dan dengan harga yang terjangkau sehingga memenangkan persaingan dalam menjual produknya. Banyaknya pengguna transportasi tentu membantu masyarakat Indonesia beraktivitas dan bepergian dari satu tempat ke tempat lain. Di era modern seperti saat ini, transportasi sudah menjadi kebutuhan dasar dari kalangan masyarakat, terbukti dari banyaknya jumlah transportasi dari setiap tahunnya yang dilihat dari Badan Pusat Statistik (BPS).

**Tabel 1. Perkembangan jumlah kendaraan Di Indonesia Tahun 2018-2023**

| NO | Tahun | Jumlah Kendaraan Sepeda Motor | Jumlah Kendaraan Bus | Jumlah Kendaraan Truk | Jumlah Kendaraan Mobil | Total Kendaraan |
|----|-------|-------------------------------|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------------|
| 1  | 2018  | 106.836.985                   | 223.011              | 4.804.178             | 14.838.106             | 126.702.280     |
| 2  | 2019  | 112.771.136                   | 231.569              | 5.021.888             | 15.592.419             | 133.617.012     |
| 3  | 2020  | 115.137.735                   | 233.545              | 5.083.405             | 15.797.746             | 136.137.735     |
| 4  | 2021  | 120.050.112                   | 237.607              | 5.299.881             | 16.414.098             | 142.001.827     |
| 5  | 2022  | 125.305.332                   | 243.450              | 5.544.173             | 17.168.862             | 148.261.817     |
| 6  | 2023  | 132.433.679                   | 269.710              | 6.091.822             | 18.285.293             | 157.080.504     |

Sumber: Data diolah pada tanggal 17 Oktober 2024<sup>3</sup>

Berdasarkan dari tabel 1 diatas bahwa dari tahun 2021 terdiri dari 16.414.098 mobil, 237.607 bus, 5.299.881 truk, dan 120.050.112 sepeda motor. Kenaikan jumlah kendaraan dari tahun 2021 sampai tahun 2023 mencapai 10.61%, kenaikan ini

<sup>3</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia. (20 Februari 2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2023. Diakses pada 14 Desember 2024, <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/Vjj3nrga3dkrk5mtlu1bvnfotvbmgyvurstvfumdkjmw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---2023.html?year=2023>

merupakan kenaikan sangat tinggi. Atas hal tersebut dapat diasumsikan bahwa kendaraan merupakan suatu kebutuhan dasar dikalangan masyarakat Indonesia, khususnya sepeda motor. Di Indonesia kebutuhan terhadap sepeda motor mengalami kenaikan.

Sepeda motor merupakan kendaraan roda dua yang menggunakan bahan bakar dalam menggerakkan mesin.<sup>4</sup> Sepeda motor saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Hal ini terbukti dengan seiring perkembangan zaman industri motor di Indonesia terus berinovasi seperti motor-motor konvensional terus disempurnakan dengan teknologi terbaru, selain itu tren modifikasi motor juga semakin berkembang. Dari sekedar alat transportasi sepeda motor telah berevolusi menjadi simbol gaya hidup, status sosial dan bahkan menjadi sarana untuk mengekspresikan diri. Fungsi dari sepeda motor pada awalnya untuk mempercepat mobilitas terhadap penggunaannya, tetapi seiring waktu berjalan dan perkembangan zaman fungsi dari sepeda untuk memperlancar segala urusan. Dengan menggunakan sepeda motor pengguna dapat menjangkau ke tempat yang sulit sekalipun.<sup>5</sup> Hal ini dikarenakan sepeda motor lebih kecil dari alat transportasi lain. Seiring dengan popularitasnya dikalangan masyarakat Indonesia jumlah sepeda motor saat ini telah tersebar diberbagai provinsi.

---

<sup>4</sup> Kusnanto, *Menelusuri Sejarah Alat Transportasi*, 2 ed. (Jawa Tengah: ALPRIN, 2020).

<sup>5</sup> Acuviarta Acuviarta dan Arya Mukti Purnayaksa Permana, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Sepeda Motor di Kota-Kota Besar Jawa Barat," *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi* 2, no. 3 (29 Januari 2023): 174, <https://doi.org/10.23969/jrie.v2i3.41>.

**Tabel 2.****Data jumlah kendaraan bermotor yang ada di berbagai Provinsi**

| NO | Provinsi            | Jumlah Kendaraan Sepeda Motor |
|----|---------------------|-------------------------------|
| 1  | Aceh                | 1.819.468                     |
| 2  | Sumatera Utara      | 5.468.662                     |
| 3  | Jawa Timur          | 21.122.769                    |
| 4  | Riau                | 3.858.987                     |
| 5  | Jambi               | 2.338.498                     |
| 6  | Jawa Tengah         | 18.411.641                    |
| 7  | Jawa Barat          | 13.580.671                    |
| 8  | DI Yogyakarta       | 2.779.524                     |
| 9  | Bali                | 4.971.249                     |
| 10 | Nusa Tenggara Barat | 2.183.379                     |
| 11 | Nusa Tenggara Timur | 1.085.299                     |
| 12 | Kalimantan Barat    | 3.106.381                     |
| 13 | Kalimantan Tengah   | 1.676.163                     |
| 14 | Kalimantan Selatan  | 3.063.084                     |
| 15 | Sulawesi Utara      | 1.124.798                     |
| 16 | Gorontalo           | 534.628                       |

Sumber: Data diolah pada tanggal 17 Oktober 2024<sup>6</sup>

Berdasarkan tabel 2 diatas diketahui bahwa jumlah kendaraan berbagai provinsi, yang memiliki jumlah kendaraan bermotor tertinggi yaitu diprovinsi jawa. Yang mana Jawa Timur menempati posisi pertama dengan total 21.122.769 kendaraan bermotor, lalu disusul oleh Jawa Tengah dengan total 18.411.641 kendaraan bermotor dan yang terakhir Jawa Barat 13.580.671 kendaraan bermotor.

Di Jawa Timur memiliki jumlah kendaraan bermotor tertinggi yang menempati posisi pertama. Dengan hal ini sepeda motor menjadi salah satu alat transportasi yang melekat dikalangan masyarakat Jawa Timur, yang dinilai sangat efektif dan efisien karena bentuknya yang kecil sehingga memudahkan masyarakat beraktivitas sehari-

<sup>6</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia. (20 Februari 2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2023. Diakses pada 14 Desember 2024, <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/3/vjj3nrga3dkrk5mtlu1bvnfotvbmqyvurstvfumdkjmw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-provinsi-dan-jenis-kendaraan--unit---2023.html?year=2023>

hari yang dari kota ke kota. Datanya bisa dilihat dari jumlah kendaraan yang tersebar diberbagai kota yang ada diprovinsi jawa timur dari tahun ke tahun dibawah ini.

**Tabel 3. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Ada Di Provinsi Jawa Timur Dari Tahun 2021 Sampai 2023**

| Tahun 2021         |                       | Tahun 2022         |                       | Tahun 2023         |                       |
|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
| Kabupaten/<br>Kota | Kendaraan<br>bermotor | Kabupaten/<br>Kota | Kendaraan<br>bermotor | Kabupaten/<br>Kota | Kendaraan<br>bermotor |
| Nganjuk            | 207.844               | Nganjuk            | 396.625               | Nganjuk            | 533.235               |
| Madiun             | 131.831               | Madiun             | -                     | Madiun             | 334.645               |
| Ngawi              | 149.667               | Ngawi              | 287.438               | Ngawi              | 399.035               |
| Trenggalek         | 7.449                 | Trenggalek         | 287.438               | Trenggalek         | 301.830               |
| Blitar             | 283.564               | Blitar             | -                     | Blitar             | 480.035               |
| Kota<br>malang     | 281.130               | Kota<br>malang     | -                     | Kota<br>malang     | 516.394               |
| Kota Kediri        | 276.130               | Kediri             | -                     | Kediri             | 326.114               |
| Pacitan            | 57.400                | Pacitan            | 138.297               | Pacitan            | 181.820               |
| Ponorogo           | 154.834               | Ponorogo           | 350.018               | Ponorogo           | 460.155               |
| Lumajang           | 179.882               | Lumajang           | 214.719               | Lumajang           | 316.605               |
| Bondowoso          | 88.684                | Bondowoso          | 115.435               | Bondowoso          | 175.315               |
| Situbondo          | 117.543               | Situbondo          | 116.225               | Situbondo          | 192.250               |
| Probolinggo        | 211.074               | Probolinggo        | -                     | Probolinggo        | 261.133               |
| Pasuruan           | 10.480                | Pasuruan           | -                     | Pasuruan           | 451.168               |
| Mojokerto          | 9.797                 | Mojokerto          | -                     | Mojokerto          | 445.952               |
| Magetan            | 87.149                | Magetan            | 267.612               | Magetan            | 365.233               |
| Bojonegoro         | 255.875               | Bojonegoro         | 330.549               | Bojonegoro         | 492.108               |
| Tuban              | 251.714               | Tuban              | 347.965               | Tuban              | 501.162               |
| Surabaya           | 1.321.021             | Surabaya           | 1.384.588             | Surabaya           | 2.942.640             |

Sumber: Data diolah pada tanggal 17 Februari 2025<sup>7</sup>

Berdasarkan pada tabel 3 diatas pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor dari beberapa kota yang ada diprovinsi Jawa Timur setiap tahunnya meningkat. Pertumbuhan Jumlah kendaraan yang semakin meningkat salah satunya yang ada di wilayah karesidenan kediri seperti Nganjuk.

<sup>7</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia. (20 Februari 2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2023. Diakses pada 17 Februari 2025, <https://jatim.bps.go.id/id/statisticstable/3/vjj3nrga3dkrk5mtlu1bvnfotvbmgyvurstvfumdkjmw==/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-timur--unit--2023.html?year=2023>

Ada berbagai macam merek sepeda motor yang dikenal yaitu Honda, Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki. Salah satu merek perusahaan sepeda motor yang sangat diminati oleh konsumen adalah Honda. Dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 4:**

**Jumlah Penjualan Kendaraan Bermotor Pada Tahun 2023 Menurut Merk**

| NO      | Nama Merk | Terjual        | Presentasi |
|---------|-----------|----------------|------------|
| 1       | Honda     | 4.125.226 Unit | 78.75%     |
| 2       | Yamaha    | 1.073.034 Unit | 20.48%     |
| 3       | Kawasaki  | 22.990 Unit    | 0.43%      |
| 4       | Suzuki    | 10.011 Unit    | 0.19%      |
| 5       | TVS       | 6.715 Unit     | 0.12       |
| Total : |           | 5.237.936 Unit | 100%       |

Sumber : Data diolah pada tahun 2025<sup>8</sup>

Berdasarkan dari tabel 4, sepeda motor Honda menjadi pemimpin pasar motor sebanyak 78,75%, sedangkan motor yamaha menyusul dengan total 20,48%, lalu kawasaki menyusul 0,43%. Bisa disimpulkan bahwa honda memimpin dari jumlah penjualan sepeda motor.

Namun dari jumlah pengguna roda dua yang semakin banyak dan tidak terkendali ini menyebabkan masalah yang rumit, seperti mempengaruhi tingginya tingkat kecelakaan lalu lintas di jalan raya dan menyebabkan kerusakan dari roda dua tersebut. Tingginya kecelakaan yang menyebabkan kerusakan dari roda dua tersebut adalah bukti dari adanya peluang bisnis yang sangat besar untuk jasa bengkel. Bengkel merupakan salah satu fasilitas usaha yang menyediakan jasa perbaikan kepada konsumen. Bengkel motor menyediakan jasa pelayanan, diantaranya pelayanan jasa service dan penyediaan suku cadang.<sup>9</sup>. Dengan adanya bengkel tentunya memberikan kemudahan bagi masyarakat pengguna kendaraan bermotor

<sup>8</sup><https://warungasep.net/2024/02/14/data-penjualan-sepeda-motor-di-tahun-2023-suzuki-cuma-12ribuan-unit/> Di akses pada tanggal 14 Juni 2025

<sup>9</sup> Yandhika Saputra, "Ardiansyah Does, Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Bengkel Service Motor Online Berbasis Web," *Jurnal Umj*, Vol 11, no. 03 (Mei 2021): 15.

yang membutuhkan prasarana untuk memperbaiki kendaraan motor. Dengan hal ini perkembangan bengkel tentunya telah tersebar diseluruh pelosok desa maupun perkotaan yang ada di Nganjuk. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada beberapa desa yang ada di kecamatan Nganjuk memperoleh informasi seperti tabel dibawah.

**Tabel 5. Jumlah Bengkel Yang Ada di Berbagai Desa kecamatan Nganjuk**

| NO | Jumlah Desa | Kecamatan | Jumlah Bengkel |
|----|-------------|-----------|----------------|
| 1  | 24          | Rejoso    | 22             |
| 2  | 22          | Loceret   | 21             |
| 3  | 21          | Bagor     | 19             |
| 4  | 19          | Berbek    | 20             |
| 5  | 18          | Pace      | 23             |

Sumber: Data diolah pada tanggal 16 Februari 2025<sup>10</sup>

Berdasarkan pada tabel 5 usaha bengkel telah tersebar diberbagai pelosok desa yang ada dikecamatan Nganjuk. Jika dilihat, kecamatan Rejoso menduduki urutan pertama yang memiliki jumlah desa terbanyak tetapi hanya memiliki 22 bengkel dan kecamatan Pace menduduki urutan kelima tetapi memiliki bengkel terbanyak. Maka dari itu peneliti memilih kecamatan Pace sebagai lokasi penelitian dikarenakan mempunyai jumlah bengkel terbanyak.

Bisnis bengkel ini telah berkembang terutama di daerah kecamatan Pace kabupaten Nganjuk. Pace merupakan sebuah kecamatan yang berwilayah di kabupaten Nganjuk. Posisi kecamatan Pace yang strategis menjadikan Pace tidak pernah sepi dari lalu lalang masyarakat lokal maupun luar daerah. Dengan ini mendorong berdirinya

<sup>10</sup> Badan Pusat Statistik Indonesia. (20 Februari 2024). *Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi dan Jenis Kendaraan (unit)*, 2023. Diakses pada 14 Desember 2024, <https://nganjukkab.bps.go.id/id/statistics-table/2/NjAyIzI=/jumlah-desa-kelurahan-menurut-kecamatan.html>

berbagai bidang usaha oleh masyarakat salah satunya jasa bengkel. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti memperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 6: Usaha Bengkel Di Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk**

| No  | Nama Perusahaan                        | Lokasi                                                            |
|-----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Saka Motor                             | Cangkring, Pacekulon, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk            |
| 2.  | Faris Motor                            | Joho, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                            |
| 3.  | Hendro Jaya Motor Srvic                | Batembat, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                        |
| 4.  | Astra Honda Mandiri Motor              | Batembat, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                        |
| 5.  | Ahass Gringging Motor                  | Batu, Joho, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                      |
| 6.  | Perdana Motor                          | Batu, Joho, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                      |
| 7.  | Faim Motor                             | Desa Plosorejo, Joho, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk            |
| 8.  | Ud Bengkel Setia Motor Pace            | Sentono, Pacekulon, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                  |
| 9.  | Makin Motor Service                    | Nglirang, Cerme, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                     |
| 10. | Bengkel D.M.J.M (Diaz Maju Jaya Motor) | Pandan Arum, Plosoharjo, Pace, Nganjuk                            |
| 11. | Bengkel Mbah Po                        | Ngledok, Jampes, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                     |
| 12. | Difa Motor                             | Banaran, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                             |
| 13. | Bengkel Manfaat                        | Jatigreges, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                          |
| 14. | Faz One Garage                         | Jetis, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                               |
| 15. | Bengkel Motor&Las P.Gampang            | Gondang, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                             |
| 16. | Bengkel Adji Putra Motor               | Kauman, Pacekulon, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64472 |
| 17. | Duta Motor                             | Batu, Joho, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur              |
| 18. | Enduro Express Marga Jaya Motor        | Sentono, Pacekulon, Kec. Nganjuk, Kabupaten Nganjuk               |
| 19. | Bengkel Sukma Jaya Motor (Sjm)         | Kecubung, Pace, Nganjuk                                           |



|     |                                                                    |                                                                           |
|-----|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 20. | Bengkel Spesialis Pres Body Dan Pres Skok. Bengkel Motor Manunggal | Wangunsari, Batembat, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk                        |
| 21  | Bengkel Las & Motor (pak khoirul)                                  | Tanjung, Pacekulon, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64472        |
| 22  | Kembar Jaya Motor                                                  | Nganjuk RT. 1 RW. 5, Joho, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64472 |
| 23  | Bengkel Motor "Eksan"                                              | Kecubung, Kec. Pace, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur 64472                  |

Sumber : Hasil data observasi pada tanggal 9 Februari 2025

Berdasarkan tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa ke 23 perusahaan diatas sama-sama bergerak dalam bidang jasa pelayanan jual beli sparepart sepeda motor dan perbaikan sepeda motor yang ada di kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk, kriteria yang disurvei bukan termasuk usaha tambal ban. Berdasarkan data tabel tersebut, penulis memilih AHASS dikarenakan sebagai bengkel resmi khusus sepeda motor merek Honda dan sangat diminati konsumen.

Melihat persaingan pasar sepeda motor yang semakin ketat ini perlu adanya peningkatan dari segi kualitas layanan konsumen. Untuk itu, sepeda motor Honda mendirikan AHASS (Astra Honda Authorized service Station) sebagai bengkel resmi khusus sepeda motor merek Honda. Jika dibandingkan dengan sepeda motor merek lain seperti Yamaha, Suzuki, dan Kawasaki, Honda lebih irit bahan bakarnya, mesin lebih ramah lingkungan, dan untuk suku cadang lebih mudah untuk didapatkan.<sup>11</sup> Dengan banyaknya permintaan pasar terhadap sepeda motor menjadikan bengkel resmi juga sangat dibutuhkan untuk menjamin keaslian sparepart agar mesin tetap awet.

---

<sup>11</sup>Muhamad Jundanila, "Analisis Kualitas Produk Sepeda Motor Honda," *Ebisman : eBisnis Manajemen* 02, no. 01 (1 Maret 2024): 44–45.

Dengan banyaknya usaha bengkel pastinya persaingan bisnisnya semakin ketat. Banyak sekali orang membuka bengkel yang mengakibatkan perusahaan menciptakan berbagai strategi untuk memenuhi keinginan bagi konsumen, mengingat karena konsumen merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Pentingnya strategi dari perusahaan sangat berpengaruh dalam kelangsungan perusahaan tersebut untuk mencapai targetnya. Dengan menerapkan teori bauran pemasaran 7P menurut Kotler and Armstrong yaitu produk, harga, promosi, tempat, orang, proses, bukti fisik.<sup>12</sup> Produk ialah segala hal yang bisa ditawarkan ke pasar guna memuaskan keinginan serta kebutuhan. Harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk ataupun jasa. Tempat adalah tempat dilakukannya pelayanan jasa. Promosi ialah kegiatan mengkomunikasikan suatu produk ataupun jasa guna meyakinkan calon konsumen. Orang adalah semua pelaku yang terlibat dalam penyampaian jasa kepada konsumen. Proses ialah serangkaian langkah sistematis yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Bukti fisik/fasilitas fisik ialah struktur fisik.<sup>13</sup> Dengan hal ini perusahaan bisa menerapkan strategi bauran pemasaran yang agar dapat menarik untuk melakukan keputusan pembelian dari konsumen.

Keputusan pembelian merupakan langkah aksi yang diambil oleh konsumen untuk membeli suatu produk. Untuk mendorong konsumen agar memilih produk tertentu, setiap produsen perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif. Oleh karena itu agar perusahaan dapat mempertahankan keuntungannya, suatu perusahaan harus fokus pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari konsumen yaitu dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta berkualitas.

---

<sup>12</sup> Sri R Sampurnaningsih, Hamsinah Baharuddin, *Kiat Membentuk Entrepreneurship Dengan Excellent Managerial Skill* (Jogjakarta: Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia, 2024).

<sup>13</sup> Didin Fatihudin & Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2019).

Kemampuan pengetahuan mengenai pelayanan didalam sebuah perusahaan harus diajarkan karena untuk melayani konsumen juga butuh kesabaran dan kesopanan, serta mampu menanggapi keluhan kesah dari konsumen, agar konsumen puas dengan pelayanan yang dimiliki suatu perusahaan maka dari itu suatu perusahaan haruslah memberikan kebutuhan yang dibutuhkan kepada pembelinya sehingga kemungkinan pembeli mengambil keputusan pembelian produk semakin besar.<sup>14</sup>

**Tabel 7: Beberapa Perbandingan Usaha Bengkel Ahass**

| Nama Bengkel | Astra Honda Mandiri Motor                                                                                                                                                                                                                             | Ahass Gringing Motor                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Produk       | Melayani <i>sevice</i> motor, penjualan <i>spare part</i>                                                                                                                                                                                             | Melayani <i>sevice</i> motor, penjualan <i>spare part</i>                                                                                                                                                                                                        |
| Promosi      | Promosi menggunakan brosur, banner, dan media sosial seperti Whatshapp. Setiap 3 kali service akan mendapat potongan harga                                                                                                                            | Promosi menggunakan banner dan Whatshapp                                                                                                                                                                                                                         |
| Lokasi       | Desa Batembat Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                                                                                                                                                                                                        | Desa Plosorejo, Joho, Kecamatan Pace Kabupaten Nganjuk                                                                                                                                                                                                           |
| Orang        | 7 Orang Pekerja (Mekanik 5, Kasir 1, CS 1)                                                                                                                                                                                                            | 3 Orang Pekerja ( Mekanik 2, Kasir 1)                                                                                                                                                                                                                            |
| Proses       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan pencatatan keluhan menggunakan sistem digital, lalu kendaraan diberi nomor antrian</li> <li>2. Pemeriksaan dan perbaikan oleh mekanik</li> <li>3. Ada CS</li> <li>4. Ada Garansi</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendaftaran dan pencatatan keluhan menggunakan sistem manual, lalu kendaraan diberi nomor antrian</li> <li>2. Pemeriksaan dan perbaikan oleh mekanik</li> <li>3. Tidak ada CS</li> <li>4. Tidak ada Garansi</li> </ol> |

<sup>14</sup> Hendar Rubedo, "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Bengkel Wahyu Motor Di Tangerang Selatan," *Jurnal Pajak dan Bisnis* 04, no. 01 (Maret 2023): 126.

|                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bukti Fisik         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki sertifikat penghargaan yang dipajang didinding</li> <li>2. Adanya Kamar Mandi</li> <li>3. Bengkel luas 6 m</li> <li>4. Ada tempat duduk</li> <li>5. Pinggir Jalan Raya</li> <li>6. Layanan wifi gratis untuk pengunjung</li> <li>7. Ada tempat minum, disediakan untuk konsumen jika harus membutuhkan waktu lama dalam perbaikan motor</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak memiliki sertifikat penghargaan yang dipajang didinding</li> <li>2. Adanya Kamar Mandi untuk konsumen</li> <li>3. Bengkel luas 5 m</li> <li>4. Tidak adanya tempat duduk</li> <li>5. Pinggir jalan raya</li> <li>6. Tidak ada wifi gratis</li> </ol> |
| Tahun Berdiri       | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Pengunjung Perbulan | 270                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 210                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Sumber : Hasil data observasi pada tanggal 16 Februari 2024

Berdasarkan tabel 7 diatas. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Astra Honda Mandiri Motor memiliki beberapa keunggulan dibandingkan Ahass Gringging Motor. Seperti bukti fisik yang lebih unggul. Selain itu jumlah tenaga mekanik yang disediakan lebih banyak. Sehingga dengan nilai lebih yang dimiliki tersebut mampu menjaring lebih banyak konsumen yang datang yakni sejumlah 270 orang per bulan.

Peneliti juga melakukan observasi dibengkel tersebut mengenai harga dari produk yang dikeluarkan yang memperoleh hasil sebagai berikut.

**Tabel 8. Daftar Harga Produk Pelayanan Bengkel**

| No | Keterangan Harga                            | Astra Mandiri Motor       | Honda | Ahass Gringging Motor     |
|----|---------------------------------------------|---------------------------|-------|---------------------------|
| 1  | Ganti Ban Dalam                             | Rp. 10.000                |       | Rp. 10.000                |
| 2  | Ganti Ban Luar Depan Atau Belakang Biasa    | Rp. 10.000 – 20.000       |       | Rp. 15.000 – 20.000       |
| 3  | Ganti Ban Luar Depan Atau Belakang Tubbeles | Rp. 15.000 – Rp. 25.000   |       | Rp. 20.000 – Rp. 25.000   |
| 4  | Ganti Kones Stir                            | Rp. 30.000 – Rp. 50.000   |       | Rp. 40.000 – Rp. 55.000   |
| 5  | Ganti Gir+Rantai                            | Rp. 20.000 – Rp. 35.000   |       | Rp. 25.000 – Rp. 35.000   |
| 6  | Repair Kabel                                | Rp. 20.000 – Rp. 50.000   |       | Rp. 25.000 – Rp. 50.000   |
| 7  | Repair Totok                                | Rp. 15.000 – Rp. 40.000   |       | Rp. 15.000 – Rp. 45.000   |
| 8  | Pasang As Skok+Seal                         | Rp. 20.000 – Rp. 30.000   |       | Rp. 25.000 – Rp. 35.000   |
| 9  | Bongkar Gardan                              | Rp. 20.000 – Rp. 50.000   |       | Rp. 25.000 – Rp. 50.000   |
| 10 | Bersihkan Filter                            | Rp. 10.000 – Rp. 18.000   |       | Rp. 10.000 – Rp. 25.000   |
| 11 | Bongkar Mesin                               | Rp. 100.000 – Rp. 200.000 |       | Rp. 150.000 – Rp. 200.000 |
| 12 | Ganti Air Radiator                          | Rp. 10.000 – Rp. 20.000   |       | Rp. 10.000 – Rp. 20.000   |
| 13 | Ganti Bohlam Lampu                          | Rp. 10.000 – Rp. 30.000   |       | Rp. 10.000 – Rp. 30.000   |
| 14 | Ganti Face Comp                             | Rp. 15.000 – Rp. 25.000   |       | Rp. 20.000 – Rp. 25.000   |
| 15 | Ganti Kampas Rem                            | Rp. 10.000 – Rp. 20.000   |       | Rp. 10.000 – Rp. 25.000   |
| 16 | Lampu depan                                 | Rp. 25.000 – Rp. 35.000   |       | Rp. 30.000 – Rp. 40.000   |
| 17 | Pasang Aki                                  | Rp. 15.000 – Rp. 25.000   |       | Rp. 15.000 – Rp. 30.000   |
| 18 | Ganti Oli                                   | Rp. 10.000 – Rp. 15.000   |       | Rp. 10.000 – Rp. 15.000   |
| 19 | Ganti Kamprat Set                           | Rp. 20.000 – Rp. 45.000   |       | Rp. 20.000 – Rp. 50.000   |
| 20 | Ganti Kabel Spedometer                      | Rp. 15.000 – Rp. 25.000   |       | Rp. 20.000 – Rp. 35.000   |

Sumber : Hasil data observasi pada tanggal 21 Februari 2025

Berdasarkan dari tabel 8 diatas merupakan perbandingan harga yang hasilnya Astra Honda Mandiri Motor memiliki harga lebih murah daripada Ahass Gringging Motor. Dengan demikian peneliti memilih Bengkel Astra Honda Mandiri Motor sebagai objek penelitian.

Bengkel Astra Honda Mandiri Motor merupakan salah satu bengkel yang berada didesa Batembat Kecamatan Pace kabupaten Nganjuk. Posisi bengkel ini berada di lokasi yang strategis sehingga pelanggan dapat menjangkau dengan mudah. Tempat parkir yang cukup luas, tempat duduk yang disediakan untuk menunggu cukup memadai, dan posisi bengkel yang berdekatan dengan jalan umum. Banyaknya pesaing tidak menghalangi bengkel Astra Honda Mandiri Motor untuk terus bertahan dan berkembang. Hal tersebut tentu didukung dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Jasa pelayanan yang diberikan terdiri dari keragaman jenis produk, memiliki kualitas terjamin dan kelengkapan dari suatu produk, yaitu seperti penjualan spare part motor atau suku cadang motor resmi, pemasangan suku cadang motor honda dan non honda. Sarana penjualan promosi yang digunakan untuk menarik daya tarik pembeli yaitu dengan pemasangan iklan melalui media sosial dan media cetak. Bukti fisik perusahaan juga turut mendorong peningkatan dari jumlah pembeli yang datang, kondisi bengkel selalu terlihat bersih, lahan parkir yang luas, tempat duduk yang nyaman buat konsumen, tata ruang yang rapi serta kualitas pelayanannya yang bagus.<sup>15</sup>

Peneliti melakukan pra-penelitian kepada 40 pengunjung Astra Honda Mandiri Motor terkait berbagai faktor yang memicu keputusan pembelian. Menurut Sugiyono, jumlah sampel antara 30 hingga 500 dianggap memadai untuk penelitian.<sup>16</sup> Berikut

---

<sup>15</sup> Budiman Sakti, Karnadi, "(Pengaruh Promosi Dan Harga Jual Terhadap Keputusan Pembelian Motor (Studi Kasus Pada Bengkel Esa Motor Kota Bengkulu)," *KLASSEN* 01, no. 02 (Desember 2021): 150.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2007).

hasil dari pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap 40 pengunjung Astra Honda Mandiri Motor:

**Tabel 9: Hasil Observasi Faktor Keputusan Pembelian**

| Keputusan Pembelian         | Jumlah Responden |
|-----------------------------|------------------|
| Produk (Kualitas Pelayanan) | 11               |
| Promosi                     | 5                |
| Faktor Tempat               | 4                |
| Harga                       | 10               |
| Proses                      | 5                |
| Orang (SDM)                 | 3                |
| Bukti Fisik                 | 2                |
| Jumlah                      | 40               |

Sumber : Hasil data observasi pada tanggal 10 Februari 2025

Berdasarkan tabel 9, harga dan kualitas pelayanan telah unggul dalam jumlah dibandingkan dengan jumlah yang memilih faktor tempat, promosi. Jumlah responden yang memilih faktor harga sebanyak 10 orang, sedangkan responden yang memilih kualitas pelayanan sebanyak 11 orang. Selain itu, ada juga yang memilih faktor seperti promosi, kualitas produk dan tempat, namun tidak sebanyak atau hampir mendekati dari jumlah responden yang memilih harga dan kualitas pelayanan sebagai faktor dominan dalam mempengaruhi keputusan pembelian. Oleh karena itu peneliti yakin melakukan penelitian terkait dengan harga dan kualitas pelayanan.

Selain dilakukannya pra-penelitian, peneliti juga mencari berbagai referensi terkait dengan penelitian yang membahas tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian. contohnya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Sutrayani yang berjudul “ Pengaruh Promosi Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Kumala Celebes Motor (Mazda Makassar) ” dengan hasil bahwa variabel promosi dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap

keputusan pembelian konsumen pada PT. Kumala Celebes Motor Mazda Makassar.<sup>17</sup> Penelitian juga dilakukan oleh Anang Ardiansyah yang berjudul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pada Minimarket Amarta Mlilir Jl. Ponorogo-Madiun “dengan hasil bahwa variabel harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian pada minimarket Amarta Mlilir Jl Ponorogo-Madiun.<sup>18</sup> Hasil serupa terkait dengan penelitian yang telah disebutkan juga dibuktikan dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung “dengan hasil harga secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keputusan Pembelian terhadap Keputusan Pembelian jasa transportasi online Indrive di Bandung.<sup>19</sup>

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait harga dan kualitas pelayanan dengan judul “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Pada Bengkel Astra Honda Mandiri Motor Di Pace Kabupaten Nganjuk)”.

---

<sup>17</sup> Sutrayani, Pengaruh Promosi dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen pada PT. Kumala Celebes Motor (MAZDA Makassar)" (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019)

<sup>18</sup> Anang Ardiansyah, " Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian pada Minimarket Amarta Mlilir Jl. Ponorogo - Madiun" (Institut Agama Islam (IAI) Ponorogo, 2019)

<sup>19</sup> Muhammad Rifan Mutaqin, Dkk, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung,” *Universitas Islam Bandung* 3, no. 2 (Desember 2023), <https://doi.org/10.29313/jrmb.v3i2.2824>.



## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana harga pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?
2. Bagaimana kualitas pelayanan pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?
3. Bagaimana keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?
4. Bagaimana pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?
6. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk?

## **C. TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Untuk menjelaskan harga pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk
2. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk
3. Untuk menjelaskan keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk

4. Untuk menjelaskan pengaruh harga terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk
5. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk
6. Untuk menjelaskan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian pada bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk

#### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat yang diharapkan dari peneliti ini :

1. Bagi Penulis
  - a. Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai Pengaruh harga terhadap keputusan pembelian.
  - b. Sebagai implementasi atas teori yang telah didapat pada perkuliahan dan menambah wawasan akan dunia bisnis
  - c. Memberikan keterampilan dalam dunia promosi sehingga memberikan pertimbangan dalam dunia penjualan.
2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan untuk mengetahui variabel-variabel mana yang mampu menunjang dan meningkatkan jumlah penjualan secara efektif dan efisien sehingga mampu memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### 3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan dapat memberikan informasi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan bidang pemasaran.

## E. RUANG LINGKUP BATASAN PENELITIAN

Penelitian ini difokuskan pada konsumen bengkel astra honda mandiri motor sebagai objek penelitian. Penelitian ini hanya membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian (studi pada bengkel astra honda mandiri motor di pace kabupaten nganjuk).

## F. PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penggunaan penelitian terdahulu sebagai *research gap* dan perbandingan fenomena yang dikaitkan dengan variabel sejenis diperlukan oleh peneliti, antara lain:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Alvin Bayu Kuspriatama dengan judul Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pemilihan (Studi Pada Wahana Bebek Air Goes Wisata Gronjong Wariti Kediri). Institut Agama Islam Negeri Kediri 2024.

Fokus penelitian ini adalah meneliti tentang pengaruh produk dan harga terhadap keputusan pemilihan pada wahana bebek air goes wisata gronjong wariti kediri. Metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 3.49 responden dengan menggunakan instrumen kuesioner. Sampel tersebut difokuskan kepada para pengunjung wahana bebek air goes wisata gronjong

wariti kediri. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa dengan simultan produk dan harga memberi pengaruh signifikan pada keputusan pembelian.<sup>20</sup>

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan mempunyai kesamaan yang terletak pada jenis penelitian, yaitu menggunakan metode penelitian secara kuantitatif, persamaan berikutnya terletak pada variabel terikat yaitu keputusan pembelian. Selain itu, penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan mempunyai perbedaan seperti objek penelitian, yang dimana penelitian terdahulu dilakukan pada para pengunjung wahana bebek air goes wisata grojong wariti kediri sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan objek pengunjung bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk. Perbedaan berikutnya terdapat pada variabel tidak terikat yakni penelitian terdahulu membahas produk dan harga sedangkan penelitian yang akan dilakukan mengenai harga dan kualitas pelayanan.

## 2. Penelitian dengan judul “ Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung “

Fokus pada penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, persepsi harga Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 orang responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan verifikatif menggunakan analisis regresi linier berganda, uji statistic F, uji statistic t, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa: Harga

---

<sup>20</sup> Alvin Bayu Kuspriatama, “Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pemilihan (Studi Pada Wahana Bebek Air Goes Wisata Gronjong Wariti Kediri)” (Institus Agama Islam Negeri Kediri, 2024)

secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Pembelian terhadap Keputusan Pembelian jasa transportasi online InDrive di Bandung.<sup>21</sup>

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ialah pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, persamaan lainya terdapat pada variabel terikat yaitu mengenai keputusan dan variabel tidak terikat yaitu harga dan kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang juga mempunyai perbedaan terdapat pada variabel tidak terikat yaitu variabel kualitas pelayanan, persepsi harga, dan lokasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya mengenai objek penelitian, yang dimana penelitian terdahulu dilakukan pada para konsumen Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan objek pengunjung bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk.

3. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Permata Riau Jaya (Patria Tour and Travel) Batam”.

Hasil dari penelitian Ely Kurniawati menyebutkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Sampel dari populasi penelitian ini adalah pengguna jasa di Permata Riau Jaya (Patria Tour and Travel) sebanyak 60 responden. Metode pengumpulan datanya

---

<sup>21</sup> Muhammad Rifan Mutaqin, Dkk, “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Transportasi Online Indrive di Bandung.”

adalah kuesioner. Data diolah dengan menggunakan SPSS 16.0. Metode analisis data menggunakan metode kuantitatif. Hasil yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif dilihat dari  $t$  hitung 1,631 dengan signifikansi 0,108 lebih dari 0,05. Sedangkan untuk promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dapat dilihat dari hasil  $t$  hitung 2,554 dengan signifikansi 0,013 lebih kecil dari 0,05.<sup>22</sup>

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ialah pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif, persamaan lainya terdapat pada variabel terikat yaitu mengenai keputusan. Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan juga mempunyai perbedaan terdapat pada variabel tidak terikat yaitu variabel promosi sedangkan penelitian yang akan dilakukan hanya mengenai variabel harga dan kualitas pelayanan. Perbedaan selanjutnya berada pada objek penelitian, yang dimana penelitian terdahulu dilakukan pada para konsumen di Permata Riau Jaya (Patria Tour and Travel) Batam. sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan konsumen bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk.

4. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Buket Snack Tahun 2022 (Studi Kasus Pada Toko Kado Unyu Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek)” dilakukan oleh Arum Binarti , Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tahun 2023.

---

<sup>22</sup> Ely Kurniawati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Di Permata Riau Jaya (Patria Tour and Travel) Batam” (Universitas Batam, Indonesia, 2020)

Penelitian ini berfokus pada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian yang dilakukan konsumen buket snack di Toko Kado Unyu di Tahun 2022 dari Bulan Januari hingga Desember yang jumlahnya tidak terhingga. Penentuan sampel yaitu menggunakan random sampling, yakni teknik pengumpulan sampel dimana sampel pertama ditentukan acak. Penentuan jumlah sampel memakai tabel *Isaac* dan *Michael*. Maka sampel yang digunakan pada penelitian ini sebesar 349 responden. Hasil penelitian yang diperoleh bahwa harga berpengaruh terhadap keputusan pembelian.<sup>23</sup>

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan mempunyai persamaan yang terletak pada jenis penelitiannya yaitu penelitian kuantitatif. Selain itu, persamaan lainnya juga terletak pada variabel terikat, yaitu sama-sama menggunakan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yaitu terdapat pada variabel bebas. Penelitian terdahulu hanya menggunakan harga sebagai variabel bebas sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel harga dan kualitas pelayanan. Adapun perbedaan lainnya juga terdapat pada objek yang diteliti. Objek penelitian terdahulu dilakukan pada konsumen buket snack di Toko Kado Unyu sedangkan penelitian yang akan dilakukan pada konsumen Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk.

---

<sup>23</sup> Arum Binarti, “Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Buket Snack Tahun 2022 (Studi Kasus Pada Toko Kado Unyu Kecamatan Tugu Kabupaten Trenggalek)” (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2023).

5. Penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017)” dilakukan oleh Zainu Salma Miranina, Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Kediri pada tahun 2022. Penelitian ini berfokus pada pengaruh harga terhadap keputusan pembelian yang dilakukan Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017 di Marketplace Shopee. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini yaitu Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017 yang menggunakan Marketplace Shopee. Hasil penelitian diperoleh yaitu variabel harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian, hal ini dibuktikan dari hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  sebesar  $4,738 >$  dari  $t_{tabel}$  1,661.<sup>24</sup>

Penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan mempunyai persamaan yang terletak pada jenis penelitiannya yaitu penelitian kuantitatif. Selain itu, persamaan lainnya juga terletak pada variabel terikat, yaitu sama-sama menggunakan keputusan pembelian sebagai variabel terikat. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yaitu terdapat pada variabel bebas. Penelitian terdahulu hanya menggunakan harga sebagai variabel bebas sedangkan penelitian yang akan dilakukan menggunakan variabel harga dan kualitas pelayanan. Adapun perbedaan lainnya juga terdapat pada objek yang diteliti. Adapun perbedaan lainnya juga terdapat pada objek yang diteliti. Objek penelitian terdahulu dilakukan pada

---

<sup>24</sup> Zainu Salma Miranina, Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian di Marketplace Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri Angkatan 2017)” (Institut Agama Islam Negeri Kediri, 2017).



mahasiswa Ekonomi Syariah IAIN Kediri angkatan 2017 yang menggunakan shopee. Sedangkan objek penelitian ini dilakukan pada konsumen bengkel Astra Honda Mandiri Motor di Pace Kabupaten Nganjuk.

### G. Definisi Operasional

Menurut Sugiyono Definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.<sup>25</sup>

. Dalam penelitian ini definisi operasional variabel diuraikan menjadi indikator yang meliputi:

#### 1. Variabel Tidak Terikat (*independent variable*)

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Harga (X1), Promosi (X2).

Definisi operasional masing-masing variabel tersebut sebagai berikut:

##### a) Variabel Harga (X1),

Menurut Kotler adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas barang atau jasa, jumlah nilai yang konsumen tukarkan dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki barang atau jasa tersebut..<sup>26</sup> Indikator harga terdiri dari:

- 1) Harga yang ditentukan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan
- 2) Kesusaian tingkat harga yang terjangkau oleh daya beli masyarakat
- 3) Perbandingan harga yang mampu bersaing dengan pesaing

---

<sup>25</sup>Riani Tanjung, "Jurnal Akuntansi," *Prodi D3 Akuntansi, Gedung Pendidikan, Universitas Logistik dan Bisnis Internasional* 18, no. 2 (2 November 2023): 73.

<sup>26</sup> Rina Anggriana, dkk, "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online 'Om-Jek' Jember," *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia* 7, no. 02 (Desember 2017): 146.

4) Harga sesuai dengan manfaat dan nilai yang diperoleh konsumen.

b) Variabel kualitas pelayanan (X2)

Menurut kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>27</sup> Indikator dalam kualitas pelayanan menurut Mahendrayanti dan Wardana antara lain: *Assurance* (kepastian), *Reliability* (keandalan), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangible* (berwujud).<sup>28</sup>

2. Variabel Terikat (*dependent variable*)

a. Keputusan pembelian

Menurut Kotler Keputusan pembelian adalah proses yang terjadi pada konsumen yang dipengaruhi oleh sebuah faktor salah satunya yaitu perilaku konsumen berupa tindakan yang secara langsung terlibat dalam usaha memperoleh untuk menentukan barang dan jasa.<sup>29</sup> ada lima indikator dalam proses keputusan pembelian, seperti pengenalan kebutuhan, pencairan informasi, evaluasi alternatif, keputusan pembelian, perilaku pasca pembelian.<sup>30</sup>

<sup>27</sup> Rina Anggriana, dkk, "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Ojek Online 'Om-Jek' Jember," *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, Vol 7, no. 02 (Desember 2017): 140.

<sup>28</sup> Kadek Riyan Putra Richadinata, dkk, *Manajemen Pemasaran: Konsep Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian* (Cilacap: PT Media Pustaka Indo, 2024), hal 35-36.

<sup>29</sup> Risky Mulya Agustina, Nasrul Efendi, dan Anto Tulim, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Produk Skincare Skintific Pada Mahasiswa/ I Kota Medan," *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil* 14, no. 1 (17 April 2024): 95, <https://doi.org/10.55601/jwem.v14i1.1221>.

<sup>30</sup> Mikhael Billy Enru, dkk, "Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian Di Bengkel Planet Motor Tumpaan," *Productivity*, Vol 02, no. 07 (2021): 562.