

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
AMANAH LAUNDRY KOTA BOGOR**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Ujian
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Jurusan Manajemen
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Oleh :

ANISA LIDYA ARIANDI
NIM : 2412008231



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK
2024



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
AMANA LAUNDRY KOTA BOGOR**

Oleh :

Nama : ANISA LIDYA ARIANDI
NIM : 2412008231
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 15 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Hanantyo D, SP, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si

.Mengesahkan,
Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S



JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK

Skripsi Berjudul

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
AMANAH LAUNDRY KOTA BOGOR**

Oleh :

Nama : ANISA LIDYA ARIANDI
NIM : 2412008231
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 15 Agustus 2024
Waktu : 13.00 s/d 14.00 WIB

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Penguji I : Altatit Dianawati, S.Si. MM (.....)

Penguji II : Gena Prasetya Noor, SH. MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ANISA LIDYA ARIANDI
NIM : 2412008231
Program Studi : Manajemen
Nomor KTP : 3201294609020006
Alamat : Kp. Cibogel Rt 02/12 Desa Kota Batu Kec. Ciomas
Kab. Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Amanah *Laundry* kota Bogor ini merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan hasil karya orang lain (*plagiat*).
2. Memberikan ijin hak bebas Royalti Non-Eksklusif kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk menyimpan, mengalihmediakan atau mengalihformatkan, mengelola, mendistribusikan dan mempublikasikan skripsi ini melalui internet dan atau media lain bagi kepentingan akademis baik dengan maupun tanpa sepengetahuan saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggung jawab dan saya bersedia menerima konsekuensi dalam bentuk apapun sesuai dengan aturan yang berlaku termasuk dicopot gelar kesarjanaan saya apabila di kemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar adanya.

Depok, 15 Agustus 2024

ANISA LIDYA ARIANDI

ABSTRAK

ANISA LIDYA ARIANDI . NIM 2412008231. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Amanah Laundry kota Bogor.

Di era modern ini, perkembangan dunia usaha yang sangat pesat berdampak pada semakin banyaknya badan usaha baru yang didirikan oleh masyarakat, baik dalam skala kecil, menengah, maupun besar. Fenomena ini menyebabkan pesatnya perkembangan penyediaan layanan laundry kiloan. Bisnis laundry kiloan semakin berkembang dan meroket di berbagai lokasi, mulai dari lokasi terpencil hingga lokasi ramai.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di Amanah Laundry Kota Bogor. Metode Penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian empiris yang datanya berbentuk angka-angka. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian survey. Dalam penelitian survey, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah teknik Nonprobability Sampling. Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Pengambilan sampel penelitian berdasarkan pada pendekatan rumus Slovin yang berjumlah 75 Responden.

Hasil Uji Koefisien Determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* yaitu 84,3% bahwa faktor-faktor kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 15,7 % dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara serempak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} = (133,147) > F_{tabel} = (2,730)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,757)$ dan variabel harga menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,760)$ dimana $t_{tabel} (1,993)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Amanah Laundry. Adapun variabel lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Amanah Laundry dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (1,452)$. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan konsumen di Amanah Laundry adalah harga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, dan Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

ANISA LIDYA ARIANDI. NIM 2412008231. *The Influence of Service Quality, Price and Location on Consumer Satisfaction at Amanah Laundry in the city of Bogor.*

In this modern era, the very rapid development of the business world has an impact on the increasing number of new business entities being founded by the community, both on a small, medium and large scale. This phenomenon has led to the rapid development of the provision of laundry services by the kilo. The kilo laundry business is growing and skyrocketing in various locations, from remote locations to busy locations.

The aim of this research is to determine and analyze the influence of service quality, price and location on consumer satisfaction at Amanah Laundry, Bogor City. The research method used is quantitative research. Quantitative research is empirical research where the data is in the form of numbers. The type of research used in this research uses survey research. In survey research, information is collected from respondents using questionnaires. The sampling technique in this research is the Nonprobably Sampling technique. Nonprobably sampling is a sampling technique that does not provide an equal chance for each element or member of the population to be selected as a sample. The research sampling was based on the Slovin formula approach, totaling 75 respondents.

The results of the Determination Coefficient Test show that the Adjusted R Square value is 84.3%, that consumer satisfaction factors can be explained by service quality, price and location. Meanwhile, the remaining 15.7% is explained by other factors not examined in this study. Meanwhile, the results of the F test show that the variables of service quality, price and location simultaneously have a significant and significant effect on consumer satisfaction with the results of the analysis being the value $F_{count} = (133.147) > F_{table} = (2.730)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of tcount analysis (3.757) and the price variable shows the results of tcount analysis (4.760) where ttable (1.993) means that partially these two variables have a significant and influential effect on consumer satisfaction at Amanah Laundry. The location variable does not have a significant effect on consumer satisfaction at Amanah Laundry with a value from the t-count analysis (1.452). The dominant variable influencing consumer satisfaction at Amanah Laundry is price.

Keywords: Service Quality, Price, Location, and Consumer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Amanah *Laundry*” disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan pemilihan judul tersebut karena penulis melihat masyarakat pada zaman *modern* saat ini sangat membutuhkan pelayanan jasa *laundry*, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut pelayanan jasa *laundry* apa yang masyarakat butuhkan dan inginkan pada saat ini maupun masa yang akan datang.

Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang sudah membantu yaitu kepada :

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
4. Bapak Dr. Hanantyoko D, SP, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Staf dan Bapak, Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Gici Bogor yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu khususnya Program Studi Manajemen yang telah memberikan Ilmu yang tak ternilai harganya, masukan, pemikiran dan tenaga selama proses pembelajaran yang dapat menambah wawasan bagi penulis.

6. Ibu Eliza Rahmi selaku pemilik Amanah *Laundry* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan dukungan yang baik.
7. Teman seperjuangan Nurhasanah yang selalu memberikan dukungan dan tidak pernah bosan untuk selalu bersama - sama membantu dan memberikan semangat dalam mengerjakan tugas perkuliahan.
8. Sri Mulyani teman kantor yang sudah seperti keluarga selalu memberikan masukan dan semangat saat penulis menyusun skripsi dan mengerjakan tugas kuliah.
9. Ayahanda Yandi Ariandi serta Ibunda Lidia tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
10. Kepada adik saya tercinta Kinara Jasmine Naurah yang selalu memberikan semangat sehingga penulis selalu termotivasi untuk menyelesaikan perkuliahan ini.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis yang tidak bisa disebutkan satu - persatu terimakasih atas do'a serta dukungan yang sangat berharga bagi penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca yang hendak mengembangkan pengetahuan di bidang yang sama.

Bogor, 15 Agustus 2024

Penulis

ANISA LIDYA ARIANDI
NIM : 2412008231

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBARAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
LEMBARAN SIDANG	iii
PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I. PENDAHULUAN

11.1. Latar Belakang Masalah	1
11.2. Identifikasi Masalah.....	3
11.3. Pembatasan Masalah.....	3
11.4. Perumusan Masalah	3
11.5. Tujuan Penelitian	4
11.6. Manfaat Penelitian	4
11.7. Sistematika Penulisan	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Pemasaran	6
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.3. Harga.....	10
2.1.4. Lokasi	13
2.1.5. Kepuasan Konsumen	15
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Konseptual.....	19
2.4. Hipotesis Penelitian	20

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.2. Jenis Penelitian	22
3.3. Populasi dan Sampel Penelitian	23
3.3.1. Populasi.....	23
3.3.2. Sampel	23
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.5. Definisi Operasional Variabel	25
3.5.1. Variabel Bebas.....	25
3.5.2. Variabel Terikat	27
3.6. Teknik Analisis Data	28
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran	28
3.6.2. Persamaan Regresi	29
3.6.3. Uji Kualitas Data	30
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.5. Uji Hipotesis	32

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	35
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	35
4.1.2. Karakteristik Responden	36
4.1.3. Tanggapan Responden.....	37
1. Kualitas Pelayanan (X1).....	38
2. Harga (X2).....	40
3. Lokasi (X3).....	42
4. Kepuasan Konsumen (Y)	43
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas	46
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	47
1. Uji Normalitas	47
2. Uji Multikolinieritas.....	48
3. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis	49

1. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	50
2. Hasil Uji F (Simultan).....	51
3. Koefisien Determinasi	51
4. Hasil Uji t (Parsial)	52
5. Pengaruh Dominan	53
4.2. Pembahasan	53
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Konsumen dalam Setahun 2023.....	2
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	22
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel	27
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert	29
Tabel 4.1. Karakteristik Responden	36
Tabel 4.2. Tanggapan Responden Atas Variabel Kualitas Pelayanan	38
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Atas Variabel Harga.....	40
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Atas Variabel Lokasi.....	42
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Atas Variabel Kepuasan Konsumen	43
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	45
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	46
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen	46
Tabel 4.10. Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Tolerance</i> dan <i>VIF</i>).....	48
Tabel 4.12. Hasil Uji Regresi Berganda	50
Tabel 4.13. Hasil Uji F	51
Tabel 4.14. Koefisien Determinasi	51
Tabel 4.15. Hasil Uji t (Uji Parsial).....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3. Bagan Kerangka Konseptual	20
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas	48
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas Dengan Pendekatan Grafik.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian.....	60
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian	61
Lampiran 3. Tabulasi Data	64
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	66
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	71
Lampiran 6. Hasil Turnitin	72
Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup	73
Lampiran 8. Tabel F, dan t	74