

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI “JAGOAN LAUNDRY”**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NURHASANAH
NIM: 2412008347**



**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 PELANGGAN
DI "JAGOAN LAUNDRY"**

Oleh :

Nama : Nurhasanah
NIM : 2412008347
Program Studi : Manajemen

Telah Disetujui dan Disahkan di Depok Pada Tanggal 12 Agustus 2024

Dosen Pembimbing,

Menyetujui,
Ketua Jurusan Manajemen

Yumartono, SE, MM

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

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 PELANGGAN
DI “JAGOAN LAUNDRY”**

Oleh :

Nama : Nurhasanah
NIM : 2412008347
Program Studi : Manajemen

Telah Dipertahankan di Hadapan Sidang Tim Penguji Skripsi, Pada :

Hari : Senin
Tanggal : 12 Agustus 2024
Waktu : 10.40 – 12.00

DAN YANG BERSANGKUTAN DINYATAKAN LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua : Sandi Noorzaman, S.Si, MM (.....)

Anggota : Catik Yustina Mart, SE, MM (.....)

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurhasanah

NIM : 2412008347

Jurusan : Manajemen

Nomor KTP : 3271036907970007

Alamat : Kp. Pasir Eurih Rt/Rw 002/014 Desa Pasieurih, Kecamatan
Tamansari, Kabupaten Bogor

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di “Jagoan Laundry” 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, 12 Agustus 2024

NURHASANAH

ABSTRAK

NURHASANAH. NIM 2412008347. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jagoan Laundry.

Kehidupan masyarakat zaman sekarang tentunya berbeda dengan kehidupan masyarakat pada zaman dahulu, teknologi berkembang sangat pesat. Salah satunya yaitu alat elektronik mesin cuci untuk mencuci dan mengeringkan pakaian agar lebih memudahkan. Namun masyarakat saat ini mempunyai banyak kesibukan. Situasi inilah yang kemudian menjadi peluang bagi perusahaan penyedia layanan jasa laundry yang bermunculan untuk menyediakan pelayanan jasa laundry bagi masyarakat umum. Kemajuan teknologi ini menimbulkan persaingan yang ketat, sehingga pelanggan memiliki banyak pilihan serta sangat sulit mendapatkan kepuasan, karena terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Jagoan Laundry. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian berupa pengumpulan data menggunakan kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi untuk mengidentifikasi sejauh mana variabel-variabel independen yaitu kualitas pelayanan, harga dan lokasi mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Pemilihan sampel dilakukan dengan cara adalah *Sampling Insidental*. Adapun sampel tersebut berjumlah 79 responden, dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 72,1% faktor-faktor kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, harga dan lokasi. Sedangkan sisanya 27,9% 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 positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} = (68,224) > F_{tabel} = (2,730)$. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (4,185)$ dan variabel lokasi menunjukkan hasil analisis $t_{hitung} (3,875)$ dimana $t_{tabel} (1,992)$ maka secara parsial kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry. Adapun variabel harga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry dengan nilai hasil analisis $t_{hitung} (0,479)$. Variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry adalah kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

NURHASANAH. NIM 2412008347. *The Effect of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at Jagoan Laundry.*

Modern society is undoubtedly different from the past, as technology has advanced rapidly. One example is the electronic washing machine for washing and drying clothes to make it easier. However, today's society has a lot of busyness. This situation has then become an opportunity for laundry service providers to emerge and provide laundry services to the general public. This technological advancement has led to fierce competition, so that customers have many choices and it is very difficult to get satisfaction, because there has been a shift from initially only to meet needs to become a hope to meet satisfaction.

The purpose of this study is to determine and analyze the Effect of Service Quality, Price and Location on Customer Satisfaction at Jagoan Laundry. The type of research used is quantitative research with a research method using data collection using questionnaires. Data analysis is carried out using regression techniques to identify the extent to which the independent variables, namely service quality, price and location, affect the dependent variable, namely customer satisfaction. Sampling is done using Incidental Sampling. The sample is 79 respondents, using multiple linear regression analysis.

The results of the coefficient of determination test show that 72.1% of the customer satisfaction factors can be explained by service quality, price and location. While the remaining 27.9% is explained by other factors that were not examined in this study. The results of the F test show that simultaneously the variables of service quality, price and location simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction with the results of the analysis, namely the calculated F value = $(68.224) > F_{table} = (2.730)$. The results of the t test show that the service quality variable shows the results of the analysis thitung (4.185) and the location variable shows the results of the analysis thitung (3.875) where $t_{table} (1.992)$ then partially both variables have a positive and significant effect on customer satisfaction at Jagoan Laundry. The price variable does not have a positive and significant effect on customer satisfaction at Jagoan Laundry with the results of the analysis thitung (0.479) . The dominant variable that affects customer satisfaction at Jagoan Laundry is service quality.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang, penulis panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti.

Penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan di Jagoan Laundry ini disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI. Alasan penulis memilih judul tersebut karena melihat pentingnya layanan jasa *laundry* dalam kebutuhan masyarakat modern saat ini akan layanan pembersihan dan perawatan pakaian. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengetahui layanan jasa *laundry* seperti apa yang diinginkan masyarakat di masa mendatang.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Mildy Rifai, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
3. Drs. Henky Hendrawan, MM., MSi selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang sudah berusaha untuk memajukan Prodi ini.
4. Bapak Yumartono, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing dan memberikan pengarahan kepada penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Program Studi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
6. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani

penulis dengan sepenuh hati.

7. Rekan – rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
8. Ibu Sofura Nida selaku pemilik Jagoan Laundry yang telah memberikan izin dan membantu menyediakan data yang dibutuhkan oleh penulis untuk melakukan penelitian.
9. Ibunda Siti Maesaroh tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan tiada henti kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik. Serta almarhum Bapak Lili Suparli yang sudah tidak berada disamping penulis, namun penulis yakin Bapak bangga anaknya bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi.
10. Bapak Dede Suwandi suami tercinta dan Wafa Azkia Kirana anak kesayangan yang selalu memberikan semangat, dukungan dan menjadi sumber inspirasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dengan baik.
11. Serta pihak-pihak lain yang tidak mungkin disebutkan satu-persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan dimasa mendatang. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamiin.

Depok, 12 Agustus 2024
Penulis,

NURHASANAH
NIM: 2412008347

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

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Pembatasan Masalah.....	4
1.4. Perumusan Masalah.....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	4
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Sistematika Penulisan	5

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Harga	9
2.1.4. Lokasi.....	11
2.1.5. Kepuasan Pelanggan	12
2.2. Penelitian Terdahulu.....	14
2.3. Kerangka Konseptual	16
2.4. Hipotesis	16

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian.....	18
3.2. Jenis Penelitian	18
3.3. Populasi dan Sampel.....	18

3.3.1. Populasi	18
3.3.2. Sampel.....	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data	20
3.5. Definisi Operasional Variabel	20
3.5.1. Variabel Bebas	21
3.5.2. Variabel Terikat	22
3.6. Teknik Analisis Data	23
3.6.1. Skala dan Angka Penafsiran.....	24
3.6.2. Persamaan Regresi	24
3.6.3. Kualitas Data.....	25
3.6.4. Uji Asumsi Klasik	26
3.6.5. Uji Hipotesis.....	28

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian.....	31
4.1.1. Gambaran Perusahaan.....	31
4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan	32
4.1.3. Karakteristik Responden	33
4.1.4. Tanggapan Responden	35
1. Kualitas Pelayanan (X_1)	35
2. Harga (X_2)	36
3. Lokasi (X_3).....	37
4. Kepuasan Pelanggan (Y).....	39
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	40
1. Uji Validitas	40
2. Uji Reliabilitas	42
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	42
1. Uji Normalitas.....	42
2. Uji Multikolinearitas	44
3. Uji Heteroskedastisitas.....	45
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis	45
1. Persamaan Regresi Linier Berganda	46
2. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	47
3. Koefisien Determinasi.....	47
4. Hasil Uji t (Uji Parsial)	48
5. Pengaruh Dominan.....	49
4.2. Pembahasan	49

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan.....	52
5.2. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Pelanggan <i>Laundry</i> dalam Setahun 2023	3
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1. Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	18
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.3. Tabel Skala Likert.....	24
Tabel 4.1. Perlengkapan <i>Laundry</i>	342
Tabel 4.2. Jasa Pelayanan.....	342
Tabel 4.3. Karakteristik Responden	34
Tabel 4.4. Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	35
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Variabel Harga.....	37
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Variabel Lokasi	38
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Harga	41
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi	41
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel 4.12. Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.13. Hasil Uji Multikolinearitas.....	44
Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Berganda.....	46
Tabel 4.15. Hasil Uji F (Uji Simultan).....	47
Tabel 4.16. Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 4.17. Hasil Uji t (Uji Parsial)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual Penelitian	16
Gambar 4.1. Struktur Organisasi Jagoan Laundry	33
Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas Histogram.....	43
Gambar 4.3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	44
Gambar 4.4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Pendekatan Grafik Scatterplot	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian	57
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	58
Lampiran 3. Tabulasi Data	61
Lampiran 4. Hasil Output SPSS	62
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	70
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	71
Lampiran 7. Tabel F dan Tabel t.....	72
Lampiran 8. Hasil Cek Plagiarsime	724