

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA JASA LAUNDRY DI
LINGKUNGAN TALANG KELAPA KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



Diajukan Oleh :

**SRI WAHYUNI
NPM. 18.01.11.0279**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2022**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

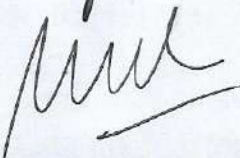
Nama : Sri Wahyuni
Nomor Pokok/NPM : 1801110279
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Laundry Di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang

Pembimbing Skripsi

Tanggal...11 April 2022... Pembimbing I :


Azmir Ferdinansyah, SE.MM
NIDN : 0221105801

Tanggal...11 April 2022... Pembimbing II :


Muhammad Ridwan, SE.MM
NIDN : 0219116101

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Misy Mikiel, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi


Marivam Zanariah, SE.MM
NIDN : 0222096301



UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sri Wahyuni
Nomor Pokok/NPM : 1801110279
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Mata Kuliah Pokok : Kewirausahaan
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Laundry Di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang

Penguji Skripsi

Tanggal 11 April 2022 Ketua Penguji : Azmir Ferdinansyah, SE.MM
NIDN : 0221105801

Tanggal 11 April 2022 Penguji I : Muhammad Ridwan, SE.MM
NIDN : 0219116101

Tanggal 11 April 2022 Penguji II : Dra. Yasmina Martini MM
NIDN : 0228035901

Mengesahkan :



Dekan Fakultas Ekonomi

Dr. Misy Mikial, SE.M.Si.Ak.CA.CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Mariyam Zanariah, SE.MM
NIDN : 0222096301

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Sri Wahyuni
Nomor pokok : 1801110279
Fakultas/Program studi : Ekonomi / Manajemen
Jenjang pendidikan : S1 (Strata 1)
Judul skripsi : **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Laundry Di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang**

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguhnya dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi ini dan segala konsekuensinya.

Palembang, 20 Februari 2022



SRI WAHYUNI

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBASPLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
RIWAYAT HIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teoritis	7
2.1.1 Pengertian kualitas Pelayanan	7
2.1.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.4 Konsep Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	12
2.2 Harga	13
2.2.1 Pengertian harga	13
2.2.2 Peranan Harga	15
2.2.3 Dimensi dan Indikator Harga	15

2.3 Lokasi	17
2.3.1 Pengertian Lokasi	17
2.3.2 Dimensi dan Indikator Lokasi	18
2.4 Kepuasan Konsumen	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	20
2.4.2 Dimensi Dan Indikator kepuasan Konsumen	23
2.5 Penelitian Lain Yang Relevan	22
2.6 Kerangka Berpikir	32
2.7 Hipotesis Penelitian	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.1.1 Tempat penelitian	32
3.1.2 Waktu penelitian.....	31
3.2 Sumber dan teknik pengumpulan data.....	32
3.2.1 Sumber data	32
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.3 Populasi,Sampel, dan Saampling	34
3.3.1 Populasi	34
3.3.2 Sampel	35
3.3.3 Sampling.....	37
3.4 Rancangan Penelitian	37
3.5 Variabel dan Definisi Operasional	38
3.5.1 Variabel	38
3.5.2 Definisi operasional.....	38
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.6.1 Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.6.1.1 Uji Validitas	42
3.6.1.2 Uji Reabilitas.....	43
3.7 Uji Persyaratan Analisis	43
3.7.1 Uji Normalitas	43
3.7.2 Uji Linearitas	44

3.8 Teknik Analisis.....	44
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.1.1 Uji Multikolonieritas.....	45
3.8.1.2 Uji Heteroskedastisitas	45
3.8.2 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	47
3.8.3 Uji Hipotesis.....	47
3.8.3.1 Uji F	47
3.8.3.2 Uji t	47
 BAB 1V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	51
4.1.1 Sejarah Umum Perusahaan.....	52
4.1.2 Visi dan Misi Laundry.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi	52
4.1.4 Karakteristik Responden	54
4.2 Pembahasan dan Interpretasi.....	57
4.2.1 Uji Validitas	57
4.2.2 Uji Reabilitas	58
4.2.3 Uji Normalitas	59
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.1.1 Uji Multikolonieritas.....	61
4.2.1.2 Heteroskedastisitas	63
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
4.2.6 Hasil Uji Hipotesis... ..	64
4.2.1.3 Hasil Uji F	64
4.2.1.4 Hasil Uji t	66
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	73

ABSTRAK

SRI WAHYUNI, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Laundry di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang. (Dibawah bimbingan Bapak Azmir Ferdinansyah, SE.MM dan Bapak M. Ridwan,SE.MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. (2) pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. (3) pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. (4) pengaruh Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei. Populasi pada penelitian ini adalah konsumen laundry di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang. Teknik pengambilan sampel non Probability sampling menggunakan rumus slovin dengan jumlah sampel sebanyak 80 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis data yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh t hitung sebesar 2,414 dan koefisien regresi 0,171 dengan signifikan sebesar 0,018. (2) Harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji parsial diperoleh t hitung sebesar 4,264 dan koefisien regresi 0,144 dengan signifikan sebesar 0,000. (3) Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil uji parsial t hitung sebesar 3,060 dan koefisien regresi 0,138 dengan signifikan sebesar 0,003. (4) Kualitas pelayanan, Harga dan Lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 6,108 dengan signifikansi ($0,001 < 0,05$).

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

ABSTRACT

SRI WAHYUNI, *The influence of service quality, price and location on consumer satisfaction in Laundry services in the Talang Kelapa neighborhood of Palembang.*(under the guidance of Azmir Ferdinansyah, SE.MM and M. Ridwan,SE.MM)

This study aims to determine. (1)The effect of Service Quality on Consumer Satisfaction. (2) The effect of price on consumer satisfaction.(3)The effect of location on customer satisfaction.(4) The influence of service quality, price and location on customer satisfaction.The type of research used in this research is a survey. The population in this study are Laundry consumers in the Talang Kelapa neighborhood of Palembang city. The sampling technique used the slovin formula with a total sample of 80 respondents. The collection technique using a questionnaire that has been tested for validity and reliability. The data analysis technique used to answer the hypothesis is multiple linear regression.The results of this study indicate that: (1) Service quality has an effect on customer satisfaction. Based on the results of the partial t test of 2,414 and the regression coefficient of 0,171 with a significance of 0,018.(2) price affects consumer satisfaction. Based on the results count of 4,264 and a regression coefficient of 0,144 with a significant of 0,000. (3) Location has no effect on customer satisfaction. Based on the results of the partial test obtained t count of 3,060 and a regression coefficient of 0,138 with a significant 0,003. (4) Service quality, price and location simultaneously have a significant effect on customer satisfaction. This is evidenced by the calculated F value of 0,108 with a significance ($0,001 < 0,05$).

Keywords : Service quality,price, location, satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan usaha pada saat ini berjalan sangat pesat dan sifatnya sangat dinamis. Saat ini banyak sekali usaha yang bermunculan baik itu usaha dagang dalam penyediaan barang maupun yang bergerak pada usaha dibidang pelayanan jasa. Hal tersebut telah berkembang mengarah pada kehidupan yang moderen. Kehidupan moderen itu sangat dituntut untuk serba praktis dan cepat, melalui peluang tersebut banyak pengusaha berlomba-lomba untuk bersaing dalam mendapatkan konsumen. Salah satu jenis usaha yang berkembang pesat di kota Palembang saat ini ialah usaha jasa laundry.

Usaha jasa laundry merupakan salah satu bisnis yang berkembang sangat pesat pada saat ini, karena bisnis ini merupakan peluang usaha yang sangat baik terutama di kota-kota besar yang mayoritasnya pegawai kantor, mahasiswa dan lain sebagainya. Maka banyak sekali orang yang membuka usaha tersebut, sehubungan dengan itu pengusaha dituntut untuk menetapkan harga yang bersaing dan meningkatkan kualitas maupun pelyanan agar konsumen selalu tertarik untuk menggunakan jasa laundry tersebut.

Kualitas pelayanan merupakan suatu *profit strategy* untuk menarik lebih banyak konsumen baru, mempertahankan konsumen yang ada, menghindari perpindahan konsumen dan menciptakan keunggulan khusus. Perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada

kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap konsumen agar konsumen merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud.

Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam perusahaan. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perekonomian konsumen, agar konsumen dapat menggunakan jasa tersebut. Sedangkan bagi konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus pandai dalam memilih lokasi sebagai tempat perusahaan tersebut melakukan seluruh kegiatannya, karena dengan lokasi yang strategis dan nyaman akan lebih menguntungkan perusahaan. Memilih lokasi yang terletak dikeramaian atau mudah dijangkau oleh calon konsumen dapat dijadikan sebagai salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh pemilik usaha. Komponen yang menyangkut lokasi meliputi: pemilihan lokasi yang strategis (mudah dijangkau), di daerah perkantoran, dekat pemukiman penduduk, aman dan nyaman bagi pelanggan, adanya fasilitas yang mendukung seperti adanya lahan parkir, serta faktor-faktor

lainnya. Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen.

Kepuasan konsumen merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pemakaian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Semakin terpenuhi harapan-harapan dari konsumen tentu konsumen akan semakin puas. Jika konsumen merasa puas, maka ia akan melakukan pemakaian jasa kembali.

Tabel 1.1
Target Pendapatan dan Realisasi Pendapatan Laundry

NO	Nama Toko	Tahun 2019	Target 2019	Tahun 2020	Target 2020	Tahun 2021	Target 2021
1	Vira Laundry	7.931.000	10.000.000	7.298.000	10.000.000	6.302.000	10.000.000
2	Oke Laundry	7.336.000	9.000.000.	6.210.000	9.000.000	5.431.000	9.000.000
3	Khair Laundry	9.079.000	12.000.000	8.956.000	12.000.000	7.995.000	12.000.000
4	Felly laundry	8.774.000	11.000.000	8.461.000	11.000.000	8.790.000	11.000.000
5	Live laundry	9.996.000	13.000.000	8.715.000	13.000.000	8.808.000	13.000.000

Sumber : Data diolah penulis,2021.

Tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa target penjualan dan realisasi usaha laundry dari tahun 2019 sampai tahun 2021 belum tercapai target yang ditetapkan, disebabkan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan belum optimal selain itu harga juga merupakan pertimbangan bagi konsumen. Adapun lokasi yang tidak strategis merupakan salah satu hal yang dapat

mempengaruhi perkembangan usaha laundry, hal tersebut diatas menjadi kendala bagi usaha laundry agar pelanggan yang didapatkan sesuai target yang kita harapkan, seringkali perusahaan tidak dapat memberikan hasil yang memuaskan bukan karna keterbatasan perusahaan, melainkan karena perusahaan tidak cukup memberikan perhatian tentang pengukuran atas kinerja layanannya, sehingga perusahaan tidak memahami apa yang ingin dicapai dan apa yang belum dicapai akibatnya perusahaan berjalan tanpa sasaran yang baik.

Berdasarkan Latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA LAUNDRY DI LINGKUNGAN TALANG KELAPA KOTA PALEMBANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Fenomena diatas, maka peneliti mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang?
4. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara Simultan terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang.
2. Pengaruh kualitas pelayanan secara Parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang.
3. Pengaruh harga secara Parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang.
4. Pengaruh lokasi secara Parsial terhadap kepuasan konsumen pada jasa laundry yang berada di Lingkungan Talang Kelapa Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan dapat mengaplikasikan ilmu pengetahuan dibidang wirausaha yang terkait dengan masalah kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Pengusaha

Dapat memberikan gambaran atau informasi kerangka yang dapat berguna bagi wirausaha mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumennya, sehingga wirausaha dapat melakukan kebijakan yang baik mengenai kualitas pelayanan dalam kepuasan konsumen.

3. Bagi Civitas Akademika

Untuk menambah literature atau bahan bacaan dipergustakaan serta bahan referensi bagi mahasiswa-mahasiswi untuk dijadikan sebagai bahan acuan dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang melakukan penelitian, dengan menambahkan variabel lain yang belum diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate* dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Kotler, & Armstrong (2012) *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler, & Keller. (2012) *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. 2014. *Prinsip-Prinsip Manajemen* Edisi 14, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Armstrong. 2014. *Prinsip-Prinsip manajemen Edisi 2014* Jilid 1 Jakarta: Erlangga.
- Lina Sari Situmeang, (2017). Pengaruh kepuasan Pelayanan, Lokasi dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada rumah makan Istana Hot Plate Medan.
- Lupiyono, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran jasa*, Edisi 11. Jakarta: Salemba empat.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Situmorang, S. H (2017). *Riset Pemasaran*. Medan: USU Press.
- Siti Zulqoidah (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan study pada Lovely laundry
- Tjiptono, (2008), *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Wiliam Teguh (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Lajorty Laundry di Kota Medan.
- Yuliana Riska (2018). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di littlewhite kopi Kota Bandung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Program Studi S1 Manajemen*.
- Zeithaml, Bitner & Gremler. (2019). *Services Marketing Integrating Customer Focus Across The Firm*.