

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAAN
PELANGGAN FREZEL LAUNDRY DI BUKIT BESAR
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-syarat Guna Mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis**



Diajukan Oleh:

**Nisrina Dwi Alifah
NPM 1901110178**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2023**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NISRINA DWI ALIFAH
Nomor Pokok/NIM : 1901110178
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata I
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Frezel Laundry Di Bukit Besar Palembang.

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 3 April 2023 Pembimbing I



Firdaus Sianipar, SE, M.M
NIDN.0203066401

Tanggal 3 April 2023 Pembimbing II



Yuni Suprani, SE, M.Si
NIDN.0207066701

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal 3 April 2023



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

Ketua Program Studi
Tanggal 3 April 2023




Mariyam Zanariah, SE, MM
NIDN.0222096301

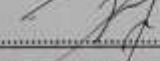
UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

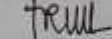
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NISRINA DWI ALIFAH
Nomor Pokok : 1901110178
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Frezel Laundry Di Bukit Besar Palembang.

Penguji Skripsi :

Tanggal 3 April 2023 Ketua Penguji : 
Firdaus Sianipar, SE, M.M
NIDN.0203066401

Tanggal 3 April 2023 Penguji I : 
Yun Suprani, SE, M.Si
NIDN.0207066701

Tanggal 3 April 2023 Penguji II : 
Frecilia Nanda Melvani, SE., M.M
NIDN.0205069001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Tanggal 3 April 2023

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

Ketua Program Studi
Tanggal 3 April 2023

Mariyam Zanariah, SE.MM
NIDN.0222096301



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Banyak belajar, supaya tidak mudah direndahkan orang lain ”

“ Tak ada sukses tanpa kerja keras “

- Nisrina Dwi Alifah –

"Learn a lot, so that others don't easily humiliate"

"There is no success without hard work"

Kupersembahkan kepada

- ◆ Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala yang telah engkau berikan kepadaku**
- ◆ Untuk kedua orang tuaku tersayang Papa, Mama yang telah memberikan support terbaikku**
- ◆ Kakak, Ayuk, Adek, Keponakan, Keluarga yang telah membantu**
- ◆ Teman Sanjaya, dulur baru dan Friendship. telah mensupport dan menyediakan tempat**
- ◆ Almamater yang ku banggakan**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nisrina Dwi Alifah

Nomor Pokok : 1901110178

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : S.1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Frezel Laundry Di Bukit Besar Palembang", adalah benar hasil karya saya sendiri yang ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsekuensinya.

Palembang, 25 Maret 2023


10000
METERAL
TEMPEL
EDABEAKX336084958
Nisrina Dwi Alifah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang diberikan kepada peneliti, sehingga skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Strategi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Frezel Laundry Di Bukit Besar Palembang”, dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari kontribusi banyak pihak yang telah member dukungan dan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj Manisah, MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE., MSi. AK. CA. CSRS, selaku Dekan Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M Ima Andriyani, SE., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti.
4. Ibu Mariyam Zanariah, SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Universitas Tidinanti.
5. Bapak Firdaus Sianipar SE.,MM dan IbuYun Suprani, SE. M.Si selaku pembimbing I dan Pembimbing II yang dengan ikhlas dan sabar dalam membimbing saya untuk menyelesaikan laporan proposal skripsi ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti yang telah memberikan ilmu selama ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas

Tridinanti yang telah memberikan ilmu selama ini.

8. Kedua Orang tua dan keluarga besar saya yang telah mendukung dan memberikando'a restu.

9. Teman-teman yang sudah sangat berpartisipasi memberikan semangat.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyusun Skripsi ini dan mohon maaf atas segala bentuk kekurangan yang ada. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak dan mudah-mudahan amal baik dan bantuan yang telah diberikan mendapat pahala yang melimpah dari Allah SWT.

WassalamualaikumWr.Wb

Palembang, Maret 2023

Nisrina Dwi Alifah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga pokok terhadap kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah: 1) Kualitas Produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang, 2) Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang, 3) Harga Pokok secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang, 4) Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, dan Harga Pokok Secara Simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang.

Populasi pada penelitian ini adalah konsumen dan pengguna atau pengunjung yang pernah datang dan terlibat dalam kepuasan pelanggan Frezel Laundry di Kota Palembang. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 83 orang responden dengan kriteria tertentu dengan menggunakan metode Incidental sampling. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari pengisian kuesioner yang diberikan kepada responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuesioner. Metode analisis data menggunakan Teknik analisis data yang digunakan Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji signifikan (Uji Asumsi klasik, Uji t, Uji F, dan Uji Koefisien Determinasi).

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of product quality, service quality, and cost of goods on customer satisfaction Frezel Laundry in Palembang City. The hypotheses in this study are: 1) Product quality partially influences Frezel Laundry customer satisfaction in Palembang City, 2) Service Quality partially influences Frezel Laundry customer satisfaction in Palembang City, 3) Cost of Goods partially influences Frezel Laundry customer satisfaction in Palembang City, 4) Product Quality, Service Quality, and Cost of Goods Simultaneously affect Frezel Laundry customer satisfaction in Palembang City.

The population in this study are consumers and users or visitors who have come and been involved in Frezel Laundry customer satisfaction in Palembang City. The sample in this study was 83 respondents with certain criteria using the incidental sampling method. The data source in this study is primary data obtained directly from filling out the questionnaires given to the respondents. Data collection techniques using questionnaires or questionnaires. The data analysis method uses the data analysis technique used Multiple Linear Regression Analysis and Significant Test (Classical Assumption Test, t test, F test, and Coefficient of Determination test)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN | ii |
| DAFTAR ISI | iii |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR GAMBAR | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan..... | 8 |
| 2.1.1 Definisi Kepuasan Pelanggan..... | 8 |
| 2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..... | 10 |
| 2.1.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan | 11 |
| 2.1.4 Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 11 |
| 2.2. Kualitas Produk | 12 |
| 2.2.1 Definisi Kualitas Produk..... | 12 |
| 2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Produk..... | 14 |
| 2.2.3 Dimensi Kualitas Produk | 14 |
| 2.2.4 Indikator Kualitas Produk..... | 15 |
| 2.3. Kualitas Pelayanan | 16 |
| 2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan..... | 16 |
| 2.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan..... | 20 |
| 2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan | 21 |
| Indikator Kualitas Pelayanan..... | 21 |
| 2.4. Harga | |
| 2.4.1 Definisi Harga..... | 22 |
| 2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Harga..... | 24 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 2.4.3 Tujuan Harga | 25 |
| 2.4.4 Dimensi Harga | 28 |
| 2.4.5 Indikator Harga | 28 |
| 2.5 Penelitian yang relevan | 29 |
| 2.6 Kerangka Berfikir..... | 31 |
| 2.7 Hipotesis Penelitian..... | 32 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian | 33 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian | 33 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian | 33 |
| 3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.2.1 Sumber Data | 34 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 35 |
| 3.3.1 Populasi | 35 |
| 3.3.2 Sampel | 36 |
| 3.4 Rancangan Penelitian..... | 37 |
| 3.5 Variabel dan Definisi Operasional | 38 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian..... | 38 |
| 3.5.2 Definisi Operasional | 39 |
| 3.6 Instrumen Penelitian | 42 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 44 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 45 |
| 3.7.2 Uji Realibilitas | 45 |
| 3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi | 46 |
| 3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda | 46 |
| 3.7.5 Uji Hipotesis Penelitian | 47 |

| | |
|----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA..... | 48 |
|----------------------------|-----------|

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Konsumen Di Tahun 2021 | 4 |
| Tabel 2.1 Penelitian Lain Yang Relevan. | 30 |
| Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penulisan Skripsi | 33 |
| Tabel 3.2 Bobot Nilai Variabel..... | 38 |
| Tabel 3.3 Definisi dan Dimensi Variabel | 40 |
| Tabel 3.4 Skala likert | 44 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir..... 31

RIWAYAT HIDUP

Nisrina Dwi Alifah, dilahirkan di kota Palembang pada tanggal 30 Januari 2000. Anak kedua dari empat bersaudara pasangan dari Krisna dan Titin Supriatin. Penulis menyelesaikan pendidikan di SD Negeri 4 Palembang pada usia 5 tahun 5 bulan dan lulus tahun 2012. Melanjutkan ke jenjang SMP Negeri 45 Palembang lulus ditahun 2015. Setelah lulus dari SMP, penuliis melanjutkan pendidikan ke SMA SRIJAYA NEGARA Palembang dan lulus pada tahun 2018. Sekarang penulis sedang menempuh pendidikan di Universitas Tridinanti Program Studi Ekonomi Manajemen angkatan tahun 2019.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan masyarakat di era sekarang sudah berbeda dengan kehidupan masyarakat yang dulu seperti yang kita lihat teknologi berkembang begitu pesat di era sekarang. Salah satunya adalah perangkat elektronik mesin cuci pakaian dan mesin pengering pakaian dan juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu sehingga dapat memudahkan kita dalam mencuci dan mengeringkan pakaian tanpa harus dijemur dibawah sinar matahari. Namun, harga mesin cuci dan pengering sering kali masih menjadi kendala bagi masyarakat untuk membelinya karena harga yang relatif cukup mahal sehingga tidak semua masyarakat memilikinya dirumah dan karena kondisi inilah banyak bermunculan usaha-usaha yang menawarkan kepada masyarakat produk atau jasa mencuci pakaian menggunakan mesin.

Jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk jasa yang memberikan produk berupa jasa yang berkembang cukup pesat khususnya dikota Palembang. Seperti yang kita lihat dan ketahui sebagian penduduk dikota Palembang adalah orang-orang yang sibuk bekerja ataupun mahasiswa yang tidak memiliki banyak waktu untuk sekedar mencuci pakaian karena padatnya aktifitas dan juga selalu sibuk. Sehingga banyak dari mereka yang memutuskan untuk mencuci pakaian menggunakan jasa *laundry*.

Di era persaingan usaha yang begitu ketat produk dengan kualitas yang baik akan selalu menjadi incaran dan pilihan konsumen. Sebelum melakukan pembelian atau menggunakan suatu produk baik itu jasa ataupun barang, konsumen terlebih dahulu akan melakukan perbandingan berupa produk sejenis. Dan tentu saja pilihan pasti jatuh pada produk yang mempunyai kualitas yang baik. Produk yang berkualitas yang memberikan rasa senang dan nilai kepuasan yang tinggi pada konsumen ketika mengkonsumsi atau menggunakannya. Karena disini jenis produk yang ditawarkan berupa jasa mencuci pakaian, maka pihak perusahaan haruslah memiliki kualitas jasa atau pelayanan yang baik kepada konsumen serta harga yang terjangkau. Misalnya pakaian akan menjadi lebih bersih dan lebih wangi serta memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan harga yang terjangkau sehingga apa yang dirasakan dan diharapkan konsumen akan terpenuhi sesuai dengan harapannya. Karena konsumen akan mencari pelayanan yang dapat memuaskan keinginan serta kebutuhannya seperti yang dikatakan oleh Scaars bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas (Restuadhi, Farida and Budiarmo, 2017).

Menurut Kotler dan Armstrong (2008:16) menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan merupakan tingkatan dimana munculnya suatu perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan dengan kinerja (hasil) yang diharapkan.

Setiap pelaku usaha, sering kali menaruh perhatian kepada kepuasan pelanggan sebagai kunci utama untuk memenangi persaingan adalah memberikan

nilai dan kepuasan kepada setiap konsumen melalui penyampaian produk dan pelayanan yang berkualitas dan harga yang bersaing. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang puas.

Berbicara soal kualitas, baik kualitas produk maupun kualitas pelayanan perusahaan harus mampu menawarkannya kepada setiap konsumen agar dapat menciptakan persepsi konsumen tersebut dengan perasaan nyaman, perasaan puas mereka dan sikap komitmen sebagai pelanggan yang nantinya akan menjadi loyal terhadap perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi konsumen. Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspektasi konsumen (Aujada et al., 2015).

Harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanan dari suatu produk (Kodu, 2013). Penentuan harga sangat penting mengingat produk yang ditawarkan oleh layanan jasa bersifat tidak berwujud (Manus & Lumanauw, 2015). Sehingga berangkat dari uraian tersebut dapat ditarik sebuah hipotesis mengenai hubungan antara harga dengan kepuasan konsumen.

Frezel *Laundry* merupakan salah satu jenis usaha *laundry* yang terdapat di kota Palembang dengan kategori jenis usaha, di mana target utamanya adalah konsumen yang memiliki kelas ekonomi menengah ke atas, baik para pengusaha,

karyawan perusahaan maupun pegawai kantor lainnya. Frezel *Laundry* berlokasi di Jl. Alamsyah Ratu Prawira Negara, Bukit Besar.

Tabel 1.1

Data Konsumen di tahun 2022

| Bulan | Jumlah Konsumen |
|--------------|------------------------|
| Agustus | 120 |
| September | 98 |
| Oktober | 107 |
| November | 105 |
| Desember | 70 |
| Total | 500 |

Sumber : Frezel Laundry Palembang 2022

Berdasarkan tabel di atas, bahwa pada tahun 2022 jumlah pelanggan Frezel *Laundry*, mengalami ketidakstabilan jumlah pelanggan. Terjadinya penurunan jumlah pelanggan Frezel *Laundry* di karenakan banyaknya kompetitor (pesaing) yang membuka usaha *laundry* kiloan. Frezel *Laundry* melayani berbagai macam *laundry*. Ketatnya persaingan pada saat ini membuat Frezel *Laundry* harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang ramah agar dapat menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggannya.

Frezel *Laundry* dikota Palembang yang merupakan salah satu layanan jasa cuci yang cukup terkenal merasakan persaingan yang semakin ketat dengan jasa *laundry* lainnya. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan *laundry* yang semakin canggih, tetapi juga persaingan dalam memberikan

pelayanan yang berkualitas. Sehingga Frezel *Laundry* harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang melebihi pesaingnya agar konsumen lebih tertarik menggunakan jasa di perusahaan mereka. Kualitas pelayanan di Frezel *Laundry* menurut pantau menggunakan kuesioner penulis sudah cukup maksimal seperti pakaian pelanggan yang disusun rapi dirak susun dan kebersihan *laundry* yang baik yang berakibat meningkatnya minat konsumen untuk menggunakan jasa *laundry* di Frezel *Laundry* tersebut, karena kualitas pelayanan yang baik. Selain memberikan pelayanan yang baik pihak Frezel *Laundry* juga telah menetapkan tarif yang cukup terjangkau bagi para konsumennya sehingga konsumen akan merasa puas dengan pelayanan dan harga yang sesuai dengan yang diharapkan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan jasa dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Untuk itu, penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN, STRATEGI HARGA TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN FREZEL LAUNDRY DI BUKIT BESAR PALEMBANG.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Frezel *Laundry* ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Frezel *Laundry* ?
3. Bagaimana strategi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Frezel *Laundry* ?
4. Bagaimana terdapat pengaruh secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Frezel *Laundry* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel *Laundry*.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel *Laundry*.
3. Untuk mengetahui apakah strategi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Frezel *Laundry*.

4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas produk, kualitas pelayanan, dan strategi harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Frezel Laundry*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini semoga dapat bermanfaat serta berguna untuk seluruh pihak diantaranya adalah :

1. Bagi Pengusaha

Dapat sebagai masukan atau informasi tambahan bagi Pemilik Usaha dan akan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan baru tempat laundry tentang strategi pemasaran yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan menambah wawasan tentang kualitas pelayanan, strategi harga, lokasi dan kepuasan pelanggan.

3. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi khasanah perpustakaan Universitas Tridinanti serta memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi maupun bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianti, R., & Zulkifli. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Citra Laundry Kota Pariaman*. Menara Ilmu, XI(78), 152–166.
- Handoko, B. (2017). *Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan*. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 18(1), 61–72.
- Hidayat, I. A. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap kepuasan Pelanggan (Survei pada Pelanggan J&T Express di Purworejo)*.
- Hosang, N. (2016). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Rumah Sakit Siloam Manado)*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 16(1).
- Kotler, K. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., Ang, S. H., Leong, S. M., & Tan, C. T. (2000). *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia Buku 2*. Yogyakarta: Andi.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen pemasaran jasa: Teori dan praktek*.
- Mandey, J. B. (2013). *Promosi, distribusi, harga pengaruhnya terhadap keputusan pembelian Rokok Surya Promild*. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 1(4). Manus, F. W., & Lumanauw, B. (2015). *Kualitas produk, harga, dan kualitas layanan, pengaruhnya terhadap*

kepuasan pelanggan kartu prabayar tri di Kelurahan Wawalintouan Tondano Barat. *J. Emba*, 3(2), 695–705.

Mar'ati, N. C. (2017). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Online (Studi Pada Konsumen Gojek di Surabaya)*. Universitas Negri Surabaya. Surabaya.

Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3).

Morrisan, M. A. (2015). *Periklanan komunikasi pemasaran terpadu*. Kencana.

Rangga, Y. D. P., & Kurniawan, A. P. (2014). Analisis kepuasan pelanggan ditinjau dari aspek kualitas pelayanan perusahaan daerah air minum di Kelurahan Kotauneng. 1(1), 85–103.

Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. Realize, R. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Stainlessindo Anugrah Karya di Kota Batam*. *Jurnal Pundi*, 2(2).

Saidani, B., & Arifin, S. (2012). *Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market*. *JRMSIJurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.

Sebrica, D., Suryoko, S., & Prihartini, A. E. (2014). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Kampoeng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal*. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 366–374.

Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.

Sudarso, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Sowe Bistro Medan. 15(1), 216–243.

Sugiono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif*. Pdf. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*.

Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi.

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen jasa*.

Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa Edisi Ketiga*. ANDI: Yogyakarta. Tjiptono, F. (2008). *Strategi*

Pemasaran Edisi 3. Yogyakarta: Andi.

Weenas, J. (2013). Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Spring Bed Comforta. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4), 607–618.