

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN LOKASI, TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN BAROKAH *LAUNDRY*  
SKRIPSI**

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (SM) Pada Prodi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.



OLEH :

**RATNA PUJI LESTARI**

**NPM : 19.1.02.02.0178**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

**2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Oleh:

**RATNA PUJI LESTARI**

NPM: 19.1.02.02.0178

Judul:

**Pengaruh kualitas pelayanan dan Lokasi Terhadap kepuasan pelanggan dan  
Dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah Laundry**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program

Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 04 Juli 2023

Dosen Pembimbing I,



Dr. SUBAGYO, M.M.

NIDN. 0717066601

Dosen Pembimbing II



HERY PUROMO, M.M

NIDN. 071307680

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi Oleh:

**RATNA PUJI LESTARI**

**NPM: 19.1.02.02.0178**

Judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan  
dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan Barokah Laundry**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi

Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal: 18 juli 2023

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. Subagyo, M.M
2. Penguji I : Moch. Wahyu Widodo, M.M
3. Penguji II : Hery Purnomo, M.M

  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_  
  
\_\_\_\_\_

Mengetahui,

Dekan FEB



Dr. Subagyo, M.M.

NIDN. 0717066601

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : RATNA PUJI LESTARI  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tgl.lahir : KEDIRI, 25 Agustus 2000  
NPM : 19.1.02.02.0178  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 11 Juli 2023

Yang Menyatakan



RATNA PUJI LESTARI

NPM: 19.1.02.02.0178

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto :**

*Hidup pasti banyak rintangan. Kalo banyak rintangan berarti catering*

*Tetap jalani dan syukuri.*

### **Persembahan :**

1. Allah SAW yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberikan saya kekuatan serta membekali saya dengan ilmu pengetahuan.
2. Bapak Suparno dan almarhum ibu Suharlin serta keluarga saya yang selalu mendukung dan memberikan semangat.
3. Seseorang yang menjadi teman hidup saya sekarang, nanti, dan selamanya.
4. Secara khusus ucapan terima kasih kepada Ratih Indah Setyaning Pandulu S.pd yang telah memberikan dukungan dan membantu menyempurnakan skripsi ini.

## ABSTRAK

**Ratna Puji Lestari:** Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan, Skripsi, Manajemen, FEB UN PGRI Kediri, 2023.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

Studi yang memiliki tujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya pada loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*. Studi ini memakai pendekatan kuantitatif kasualitas. Populasi penelitian merupakan pelanggan pengguna jasa Barokah *Laundry* yang jumlahnya tidak diketahui. Sampel ditentukan sejumlah 40 yang diambil menggunakan *purposive sampling*. Pengumpulan data memakai metode kuesioner. Penganalisan data memakai Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil studi menunjukkan bahwasanya kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Barokah *Laundry*, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*, kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry* berpengaruh signifikan.

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjatkan ke Hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas ridho-Nya kami dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini saya ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam mengerjakan skripsi.
2. Kedua orang tua saya, kakak, serta keluarga besar tercinta atas dukungan moral, maupun material, dan doa yang tidak pernah putus.
3. Bapak Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
4. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada mahasiswa.
5. Ibu Restin Meilina, M.M. selaku Kaprodi Manajemen yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada mahasiswa.
6. Bapak Dr. Subagyo, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang selalu memberikan dorongan, motivasi dan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Herry Purnomo. S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dua skripsi yang selalu memberikan dorongan serta arahan dalam membimbing skripsi.
8. Ibu Endah Kariyati selaku pemilik usaha jasa *Laundry* Barokah. Yang sudah mengizinkan saya untuk penelitian pada usaha *Laundry* Barokah.
9. Seseorang yang menjadi teman hidup saya sekarang, nantin, dan selamanya.
10. Secara khusus ucapan terima kasih kepada Ratih Indah Setyaning Pandulu S.pd yang telah memberikan dukungan dan membantu menyempurnakan skripsi ini.
11. Rekan – rekan dan teman – teman yang bersangkutan dalam memberikan masukan dan saran yang membantu proses pembuatan skripsi.
12. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan skripsi

Disadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 11 Juli 2023

RATNA PUJI LESTARI

NPM: 19.1.02.02.0178



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>Motto dan Persembahan .....</b>	<b>v</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Identifikasi Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>C. Batasan Masalah .....</b>	<b>5</b>
<b>D. Rumusan Masalah .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>F. Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Kajian Teori.....</b>	<b>9</b>
<b>1. Loyalitas pelanggan .....</b>	<b>9</b>
<b>2. Kepuasan pelanggan.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Kualitas pelayanan .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Lokasi.....</b>	<b>14</b>
<b>B. Kajian Hasil Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>16</b>
<b>C. Kerangka Berpikir.....</b>	<b>18</b>
<b>D. Kerangka Konseptual.....</b>	<b>22</b>
<b>E. Hipotesis.....</b>	<b>22</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
<b>A. Variabel Penelitian.....</b>	<b>24</b>

1.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	24
2.	Definisi Operasional Variabel .....	25
B.	Pendekatan dan Teknik Penelitian .....	26
1.	Pendekatan Penelitian .....	26
2.	Teknik Penelitian .....	27
C.	Tempat dan Waktu Penelitian .....	27
1.	Tempat .....	27
2.	Waktu penelitian .....	28
D.	Populasi dan Sampel .....	28
1.	Populasi .....	28
2.	Sampel .....	28
3.	Teknik Sampling .....	29
E.	Instrumen Penelitian .....	29
1.	Pengembangan Instrumen .....	29
2.	Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	31
F.	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	34
1.	Sumber Data .....	34
2.	Teknik Pengumpulan Data .....	35
G.	Teknik Analisis Data .....	36
1.	Analisis Deskriptif .....	36
2.	Analisis Infrensial .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>46</b>
A.	Gambaran Umum Subjek Penelitiian .....	46
B.	Diskripsi Data Variabel .....	49
1.	Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
2.	Deskripsi Data Variabel Lokasi .....	51
3.	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
4.	Deskripsi Data Variabel Loyalitas pelanggan .....	53
C.	Analisis Data .....	54
1.	Uji Asumsi Klasik .....	54
2.	Koefisien Determinasi .....	59
3.	Analisis Regresi Linier Berganda .....	60

<b>4. Uji Hipotesis</b> .....	<b>63</b>
<b>D. Pembahasan</b> .....	<b>68</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>78</b>
<b>A. Simpulan</b> .....	<b>78</b>
<b>B. Saran</b> .....	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
3. 1 Definisi Operasional.....	26
3. 2 Skala Likert pada Pertanyaan Tertutup .....	30
3. 3 Tabel Kisi – Kisi Instrumen Penelitian .....	30
3. 4 Hasil Uji Validitas .....	32
3. 5 Hasil Uji Reliabilitas .....	34
3. 6 Batasan Kategori Rata – Rata Skor.....	38
4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	49
4. 2 Usia Responden.....	49
4. 3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan .....	50
4. 4 Distribusi Frekuensi Variabel Lokasi .....	51
4. 5 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	52
4. 6 Distribusi Frekuensi Variabel Loyalitas Pelanggan .....	53
4. 7 Hasil Uji Normalitas I.....	55
4. 8 Hasil Uji Normalitas II.....	55
4. 9 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Substruktur I.....	56
4. 10 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas Substruktur II .....	57
4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur I .....	60
4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktur II.....	60
4. 13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Substruktur I.....	61
4. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda Substruktur II.....	62
4. 15 Hasil Uji t Substruktur I .....	63
4. 16 Hasil Uji t Substruktur II.....	65
4. 17 Hasil uji F.....	66

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Kerangka Konseptual .....	22
3.1 Model Koefisien Regresi.....	42
3.2 Model Koefisien Regresi.....	43
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	58
4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.3 Uji Sobel Variabel X1 .....	67
4.4 Uji Sobel Variabel X2 .....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Kuesioner .....	83
2. tabulasi variabel .....	87
3. Surat Ijin Penelitian.....	93
4. Surat Balasan.....	94
5. Berita Acara.....	95
6. Pengajuan Judul .....	97
7. Dokumentasi .....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tingginya kebutuhan hidup menjadikan waktu sangat berarti, sehingga pekerjaan rumah tangga yang semula dikerjakan sendiri dirasa lebih efisien jika dikerjakan oleh orang lain, antara lain memasak, cuci pakaian, setrika, bersih- bersih rumah, taman dan lain- lain. Hal ini menjadikan peluang munculnya usaha- usaha jasa guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat.

Usaha jasa merupakan jasa pelayanan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan tidak memiliki wujud (Stanton & Williamam J, 2013). Usaha jasa banyak diminati karena beberapa alasan seperti dapat menghemat modal, tidak perlu untuk menyetok barang, modal tidak akan mengendap, fleksibel, dan gudang serta distribusi tidak diperlukan. Salah satu usaha jasa yang banyak digandrungi adalah jasa *laundry* (Mahasin, 2022).

Usaha *laundry* merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa cuci dan setrika Ligja et al.,(2016). Usaha jasa *laundry* ini menjadi salah satu pilihan gaya hidup masyarakat saat ini karena praktis, mudah, dan cepat. Tuntutan kesibukan dari berbagai kalangan seperti mahasiswa, ibu rumah tangga, karyawan atau karyawan negeri maupun swasta sehingga mereka lebih memilih jasa *laundry* dan rela mengeluarkan uang untuk meringankan pekerjaan mencuci dan menyetrika pakaian (Nadila, 2021). Hal ini membuat

banyaknya jasa *laundry*, Namun, untuk bersaing dalam bisnis *laundry*, penting bagi usaha tersebut untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul ketika kinerja yang dirasakan dari hasil dibandingkan dengan harapan mereka. Menurut pendapat Bahrudin & Zuhro (2021), Kepuasan pelanggan merupakan hasil dari keputusan khusus dalam pembelian dan pengalaman dalam menggunakan atau memanfaatkan produk atau layanan. Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam suatu produk atau layanan. di antaranya : kualitas pelayanan, menciptakan pembelian berulang dan kemudahan mengakses produk atau jasa tersebut (Cesariana et al., 2022). Faktor- faktor tersebut akan mempengaruhi tingkat kelayakan pelanggan pada suatu usaha jasa. Pelanggan yang merasa puas akan loyal pada usaha tersebut begitu pula sebaliknya (Cesariana et al., 2022).

Pentingnya loyalitas terhadap pelanggan atau konsumen akan membuat tingkat penjualan meningkat. Menurut Hariono (2021), loyalitas pelanggan merupakan tekad yang dimiliki oleh pelanggan untuk terus membeli produk atau layanan yang sama. Beberapa hal yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan terhadap usaha tersebut. Salah satu faktor yang memicu timbulnya loyalitas pada konsumen adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik.



Kualitas pelayanan adalah Kemampuan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepentingan dari dimensi pelayanan. Adanya kualitas pelayanan akan mempengaruhi keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa. Kualitas pelayanan yang baik dapat diberikan dengan mempertimbangkan kemudahan, kecepatan, kerapian, keterampilan, dan keramahan bagi pelanggan. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan pelanggan karena mendorong konsumen membentuk ikatan yang kuat dengan pemilik usaha. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Haromin, 2016).

Lokasi menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, Rahmadani et al. (2019), Lokasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Tjiptono (2017), bahwa pemilihan lokasi yang strategis merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan perusahaan, sehingga dalam pemilihan lokasi sangat penting dan perlu dipertimbangkan dengan baik agar tidak mengalami kerugian dikemudian hari (Tjiptono, 2014). Lokasi yang dipilih setidaknya mempertimbangkan seperti akses yang mudah, cepat dan dapat menarik minat konsumen.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, para peneliti menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh pada usaha jasa *laundry*. Penelitian tersebut diantaranya: (1) Penelitian menunjukkan

bahwa lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa *laundry* di wilayah Pejeng (Asrida et al., 2021); (2) Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maulana *Laundry* (Nurfi'ah, 2022); (3) menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi Lovely *Laundry* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Zulqoidah & Chasanah, 2022).

Penelitian- penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang kurang baik dapat menyebabkan pelanggan tidak puas. Selain itu, lokasi usaha yang berada di gang sempit dan jauh dari jangkauan masyarakat akan mengurangi kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *laundry*. Pelanggan yang kurang atau tidak puas akan pelayanan dan lokasi usaha tersebut akan tidak loyal dengan usaha *laundry* yang tersedia. Oleh karenanya, kepuasan pelanggan berdampak pada loyalitas pelanggan,

Berdasarkan penjelasan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti usaha jasa *laundry* kiloan Barokah *Laundry* yang beralamat di Dusun Gringing Desa Grogol RT 03 RW 01, Kecamatan Grogol Kabupaten Kediri. Berdasarkan observasi awal, ditemukan masih banyak konsumen yang mengeluh pelayanan yang kurang baik seperti keterlambatan waktu pengerjaan. Oleh karena itu, fokus Barokah *Laundry* saat ini adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan meningkat. Selain kualitas pelayanan, lokasi pada usaha Barokah *Laundry* lokasi menjadi pengaruh pada konsumen. sebenarnya lokasi usaha Barokah *Laundry*

sangat strategis yaitu terletak di tengah masyarakat yang padat penduduk, dekat dengan pasar dan jalan raya. Namun, masalahnya adalah tempat parkir kurang luas. Sehingga untuk mengurangi sempitnya tempat parkir konsumen harus parkir rapi agar pelanggan lain dapat parkir dengan rapi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini berjudul sebagai berikut : “Pengaruh Kualitas Pelayanan, dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya terhadap Loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*”

## **B. Identifikasi Masalah**

Dari pemaparan yang sudah peneliti jelaskan tersebut, dapat diidentifikasi permasalahan yang timbul pada usaha jasa Barokah *Laundry*.

1. Pentingnya kepuasan pelanggan ketika menggunakan jasa Barokah *Laundry*.
2. Munculnya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang kurang menyenangkan terhadap usaha jasa laundry.
3. Lokasi yang kurang luas untuk tempat parkir kendaraan konsumen.

## **C. Batasan Masalah**

Pembatasan persoalan ini dimaksudkan untuk mempermudah analisis dan memudahkan pemecahan masalah. Peneliti membatasi agar dapat terfokus dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan riset. Oleh karena itu, hanya melakukan pembatasan:

1. Faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan kepuasan pelanggan Barokah *Laundry*.
2. Objek penelitian adalah pelanggan Barokah *Laundry*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan bisnis Barokah *Laundry*?
2. Apakah lokasi berpengaruh pada kepuasan pelanggan bisnis Barokah *Laundry*?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?
4. Apakah lokasi berpengaruh pada loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?
7. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?
8. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*?

## E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan bisnis Barokah *Laundry*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi berpengaruh pada kepuasan pelanggan bisnis Barokah *Laundry*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi berpengaruh pada loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.
8. Untuk mengetahui dan menganalisis Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan Barokah *Laundry*.

## **F. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Untuk meningkatkan pemahaman dan pengetahuan mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis serta seluruh mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri khususnya Program Studi Manajemen.
  - b. Dalam hal kepentingan akademik, diharapkan dapat memberikan Kontribusi yang bermanfaat bagi kemajuan ilmu pengetahuan intelektual dibidang Manajemen.
  - c. Dapat digunakan sebagai acuan atau sumber referensi bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian lebih detail terhadap isu yang serupa pada masa depan.
2. Manfaat praktis
  - a. Harapannya, penelitian ini bisa memberikan masukan bagi Barokah *Laundry* untuk memahami bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat dijadikan strategi pemasaran di masa yang akan datang.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan, khususnya pada usaha jasa Barokah *Laundry* terkait dengan keputusan pembelian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2016). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. CV. Alvabeta.
- Arianto, N. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam menggunakan jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor*. 1(2).
- Asrida, P. D., Samyasa, I. P. Y., & Gunawan, I. W. T. (2021). Pengaruh Lokasi Usaha, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Usaha Jasa Laundry di Wilayah Pejeng. *Widyadari*, 22(1), 229–240. <https://doi.org/10.5281/zenodo.4661335>
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Produk dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/JMPIS.V3I1.867>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariant dengan Program IBM SPSS 23*. Universitas Diponegoro.
- Handi, I. (2015). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*,. Elex Media Komputpindo.
- Hariono, R., & Marlina, M. A. E. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. : : *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(1).
- Haromin, I. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di ahas z618. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 5(5), 1–17.
- Hasan, A. (2015). *Marketing dan Kasus-Kasus Pilihan*. CPAS.
- Kotler Keller, & Lane, P. and K. (2016). *Marketing Manajemen*. Person Education; Inc.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management 15th edition*. Pearson Edukation. Inc.
- Kukuh Familiar, I. M. (2015). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. *Management Analysis Journal*, 4(4), 348–354.
- Ligja, samosir stephani, Putri, Y. R., & Nurfebiaraning, S. (2016). *Pengaruh Penggunaan Brand Ambassador dewi sandra Terhadap Keputusan Pembelian Kosmetik Wardah Di Kota Bandung*. 15(2).
- Mahasin. (2022). Praktik Pembulatan Timbangan pada Jasa Laundry Perspektif Etika Bisnis Islam dan UU No 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (Studi Kasus Khazanah Laundry, Affa Laundry, Dania Laundry Pucangan, Kartasura). In *Repository Software* (Vol. 33, Issue 1). IAIN Surakarta.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Muhammad, & Mardian, I. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Dealer Yamaha Tugu Mas Bima.

- Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1).
- Nadila, V. E. (2021). *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Nazwa Laundry Atas Kelalaian Pelaku Usaha Yang Mengakibatkan Kerugian Pada Konsumen Berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999*.
- Nurfi'ah, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maulana Laundry. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan ...*, 2016, 262–269.
- Nurfi'ah1, S. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Maulana Laundry. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*.
- Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. eva group mataram. *Jurnal Ilmiah*, 16(1).
- Robby Hariono, M. A. E. M. (2021). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediator Pada Star Motor Carwash. *Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 6(1).
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research Methods for Business Students (7th ed.)*.
- Stanton, & Williamam J. (2013). *Prinsip pemasaran*. Penerbit Erlangga.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan, penelitian)* (ANDI (ed.)).
- Zulqoidah, S., & Chasanah, U. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Lovely Laundry di Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwah*, 2(4).