

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAULANA LAUNDRY**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
pada Program Studi Manajemen



OLEH :

SULIKATIN NURFI'AH

NPM: 18.1.02.02.0080

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2022**

Skripsi Oleh :
SULIKATIN NURFI'AH
NPM : 18.1.02.02.0080

Judul :
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAULANA LAUNDRY**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian / Sidang Skripsi Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal : 11 Juli 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

Ismayantika Dyah Puspasari, M.B.A.
NIDN. 0706108902

Dyah Ayu Paramitha, M. Ak.
NIDN. 0728068702

Skripsi oleh:
SULIKATIN NURFI'AH
NPM : 18.1.02.02.0080

Judul:
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN MAULANA LAUNDRY**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian / Sidang Skripsi
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri
Pada tanggal: 11 Juli 2022

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji

1. Ketua : Ismayantika Dyah Puspasari, M.B.A. _____
2. Penguji I : M. Zuhdi Sasongko, M.MT. _____
3. Penguji II : Dyah Ayu Paramitha, M. Ak. _____

Mengetahui,
Dekan FEB,

Dr. Subagyo, M.M.
NIDN. 0717066601

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Sulikatin Nurfi'ah

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/tgl. lahir : Nganjuk / 18 Maret 2000

NPM : 18.1.02.02.0080

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 2022
Yang Menyatakan

Sulikatin Nurfi'ah
NPM. 18.1.02.02.0080

MOTTO:

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu.”

– Ali bin Abi Thalib –

PERSEMBAHAN

1. Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW yang selalu terlibat dalam gagasan, penulisan dan pemikiran saya selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Seluruh keluarga tercinta saya terutama ayah dan ibu yang selalu medoakan saya, memberikan dukungan dan semangat untuk saya menyelesaikan skripsi ini.
3. Teman - teman seperjuangan, terutama Alfi, Rosa yang telah berjuang bersama sampai di titik ini. Terima kasih atas kebersamaannya atas kebahagiaan yang selalu terukir indah dan semoga sukses selalu.
4. Orang terkasih, Bima Satria Adji Nugraha, Amd.T., yang selalu mendukung saya dan selalu ada dalam hal dan situasi apapun.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis serta dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II yang telah membimbing saya.

ABSTRAK

Sulikatin Nurfi'ah : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maulana Laundry.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausalitas. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen Maulana Laundry yang telah menggunakan jasa laundry sebanyak 2 kali. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dengan metode kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan analisis regresi berganda dengan bantuan *SPSS 23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,001. Dan variabel harga secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,427. Serta variabel lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,277. Sedangkan secara simultan variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sig. 0,000.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat di selesaikan.

Skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Mualana Laundry.” ini ditulis guna memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

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

1. Rektor UN PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa
2. Dr. Subagyo, M.M. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, SE., M.M. selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Ismayantika Dyah Puspasari, M.B.A. selaku dosen pembimbing pertama.
5. Dyah Ayu Paramitha, M. Ak. selaku dosen pembimbing kedua.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri yang membantu memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat.
7. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan dorongan spiritual dan material.

8. Ucapan terima kasih disampaikan kepada teman-teman. Diantaranya Alfi, Rosa, Dinda, Frisma dan teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih disampaikan kepada Bima Satria Adji Nurgraha, Amd.T. yang telah menjadi *support system* dalam situasi apapun.
10. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver. And tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran membangun. Akhir kata semoga proposal skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan.

Kediri, 11 Juli 2022
Yang Menyatakan

Sulikatin Nurfi'ah
NPM. 18.1.02.02.0080

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Penelitian	9

BAB II : KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori	10
B. Kajian Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berpikir	19
D. Kerangka Konseptual	22
E. Hipotesis	23

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Variabel Penelitian	24
B. Pendekatan dan Teknik Penelitian	26
C. Tempat dan Waktu Penelitian	27
D. Populasi dan Sampel	27

E. Instrumen Penelitian	28
F. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Subjek Penelitian	38
B. Deskripsi Data Variabel	40
C. Analisis Data	45
D. Pembahasan	54
BAB V : PENUTUPAN	
A. Simpulan	58
B. Saran	59
DARFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

1.1 : Daftar Laundry Wilayah Mojoroto	3
2.1 : Penelitian Terdahulu	18
3.1 : Kisi-kisi Instrumen	29
3.2 : Uji Validitas	30
3.3 : Uji Reliabilitas	31
3.4 : Skala Likert	32
4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
4.3 : Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan	40
4.4 : Deskripsi Data Variabel Harga	42
4.5 : Deskripsi Data Variabel Lokasi	43
4.6 : Deskripsi Data Variabel Kepuasan Konsumen.....	44
4.7 : Hasil Uji Autokorelasi.....	47
4.8 : Hasil Uji Multikolinearitas	48
4.9 : Hasil Uji Linier Berganda	49
4.10 : Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2	52
4.11 : Hasil Uji Parsial (Uji t).....	53
4.12 : Hasil Uji Simultan (Uji F)	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar

1.1 : Jumlah Frekuensi Kilogram Maulana Laundry	5
1.2 : Persentase Keluhan Konsumen.....	6
2.1 : Kerangka Konseptual	22
4.1 : Lokasi Maulana Laundry.....	39
4.2 : Uji Histogram	46
4.3 : Uji P-Plot	46
4.4 : Uji Heteroskedastisitas	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 : Kuesioner Penelitian
- 2 : Kisi-Kisi Instrumen
- 3 : Hasil Uji Validitas
- 4 : Hasil Uji Reliabilitas
- 5 : Lokasi Maulana Laundry
- 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Usia
- 7 : Deskripsi Data Variabel
- 8 : Hasil Uji Normalitas
- 9 : Hasil Uji Autokorelasi
- 10 : Hasil Uji Multikolinieritas
- 11 : Hasil Uji Heteroskedastisitas
- 12 : Hasil Analisis Regresi Berganda
- 13 : Hasil Koefisien Determinasi R^2
- 14 : Hasil Uji Signifikan Parsial (Uji t)
- 15 : Hasil Uji Signifikan Simultan (Uji F)
- 16 : Tabulasi Data
- 17 : Surat Izin Penelitian
- 18 : Berita Acara Bimbingan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia sebagai negara berkembang saat ini dipenuhi oleh masyarakat yang memiliki kesibukan dengan banyaknya kegiatan yang membuat sulitnya membagi waktu antara pekerjaan baik di rumah maupun di luar rumah. Kegiatan tersebut mempengaruhi adanya perubahan terhadap gaya hidup masyarakat khususnya yang membutuhkan segala hal yang dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Salah satu kebutuhan yang membutuhkan kemudahan dan kepraktisan adalah kegiatan mencuci pakaian dan menyetrika. Guna memenuhi dan menjawab kebutuhan gaya hidup masyarakat, saat ini sudah banyak dan semakin berkembang perusahaan jasa yang bergerak pada bidang pencucian pakaian atau yang sering disebut laundry.

Kehidupan yang sedemikian sibuk di perkotaan membuat banyak orang tidak memiliki banyak waktu untuk mencuci pakaian. Sebagian besar dari mereka memilih menggunakan jasa laundry kiloan untuk mencuci pakaian kotor mereka. Alasan lain orang menggunakan jasa laundry kiloan adalah mereka tidak sanggup mencuci sendiri jenis-jenis cucian yang tidak biasa, seperti sprei, *bed cover*, boneka, karpet, atau gorden. Tidak heran peluang usaha laundry kiloan terus berkembang sebab pengguna jasa ini terus meningkat dari waktu ke waktu. Apalagi, tarif untuk jasa laundry kiloan yang

ditetapkan berdasarkan cucian juga relatif sangat terjangkau untuk masa kini dan masa yang akan mendatang.

Pada awalnya laundry pertama kali muncul dengan sistem cuci per satuan baju, namun harga yang harus dibayarkan cukup mahal. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan perkembangan teknologi, kemudian berkembanglah jasa laundry dengan sistem kiloan. Satu kilogram pakaian bisa untuk 4-6 potong pakaian, hal ini dapat menguntungkan konsumen karena harga yang terbilang cukup murah (Linda, 2015:8).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2020) jumlah penduduk Kota Kediri berjumlah 1.635.294 jiwa dan dipenuhi oleh masyarakat yang memiliki kegiatan cukup padat membuat tingginya kebutuhan mencuci pakaian dan permintaan akan jasa laundry semakin meningkat, sehingga usaha laundry semakin tumbuh dan berkembang dengan pesat. Peluang bisnis yang besar dan omset yang cukup menjanjikan membuat banyaknya pebisnis yang tergiur untuk membuka usaha jasa laundry.

Adapun jumlah penduduk di Kecamatan Mojoroto Kota Kediri adalah 55.874 jiwa. Peningkatan pertumbuhan laundry di Kecamatan Mojoroto dibuktikan dari banyaknya laundry yang bermunculan pada suatu daerah karena wilayah yang cukup strategis. Ketatnya persaingan dalam bisnis laundry saat ini membuat para pemilik usaha tersebut bersaing dalam banyak hal agar dapat merebut pangsa pasar atau menciptakan peluang pasar baru untuk meningkatkan penjualan. Berikut daftar laundry yang ada pada wilayah

Kecamatan Mojoroto:

Tabel 1.1. Daftar Laundry Wilayah Mojoroto

No.	Nama	Alamat	Harga/ Kilogram
1.	Kenz Laundry	Mojoroto Gang 5 Barat No.22, Kec. Mojoroto	Rp5.000
2.	Tya Laundry	Jl. Ahmad Dahlan No.80, Kec. Mojoroto	Rp6.000
3.	Vanny Laundry	Jl. Ahmad Dahlan No.84, Kec. Mojoroto	Rp6.000
4.	Vio laundry	Mojoroto Gang 4 No.25, Kec. Mojoroto	Rp5.000
5.	Maulana Laundry	Mojoroto Gang 1 No. 2C & Jl. Ahmad Dahlan No.68, Kec. Mojoroto	Rp5.000
6.	Prima Laundry	Jl. Ahmad Dahlan No.91, Kec. Mojoroto	Rp6.000
7.	Oi Laundry	Mojoroto Gang 5 No.222, Kec. Mojoroto	Rp5.000
8.	Sumber Lancar Laundry	Mojoroto Gang 2 No.28, Kec. Mojoroto	Rp6.000
9.	Lestary Laundry	Mojoroto Gang 4 No.57a, Kec. Mojoroto	Rp6.000
10.	Indo Raya Laundry	Mojoroto Gang 5 Barat No.10b, Kec. Mojoroto	Rp6.000
11.	Detergent Laundry Kawi	Jl. Kawi No.69, Kec. Mojoroto	Rp6.000

Sumber: Data Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 1.1, terdapat sebelas laundry kiloan yang menawarkan layanan yang sama, hal ini menyebabkan suatu persaingan perusahaan yang tidak dapat dihindarkan. Dalam sebuah perusahaan kepuasan konsumen merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat memuaskan konsumennya. Menurut (Indrasari, 2019:82) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang dalam perbandingan antara kesannya konsumen terhadap tingkatan kinerja produk dan jasa riil atau aktual dengan kinerja sesuai harapan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen untuk datang kembali untuk pembelian ulang, serta dapat juga membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Semakin banyak pesaing, perusahaan semakin dituntut untuk dapat melihat

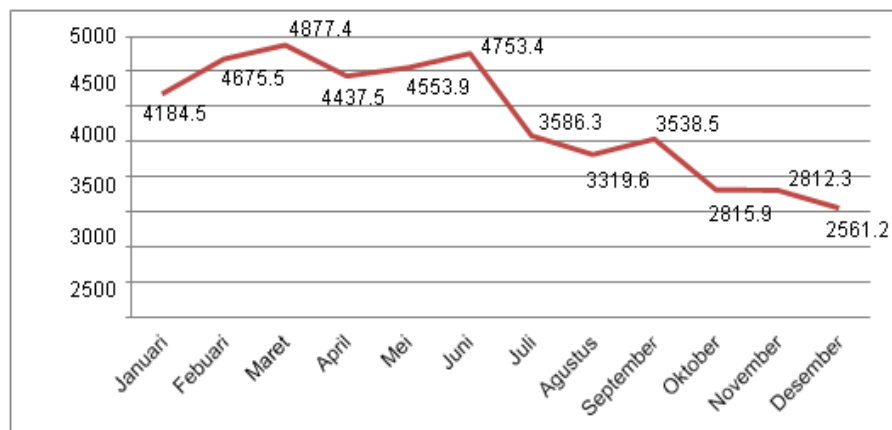
setiap kesempatan serta mengembangkan strategi untuk dapat memberikan kepuasan konsumen secara maksimal.

Salah satu faktor kepuasan konsumen yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah penyampaian yang sangat baik atau unggul sesuai harapan konsumen dengan memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (SA & Ekawati, 2016). Kualitas pelayanan yang baik merupakan hal sangat penting dan sangat berpengaruh, tanpa adanya pelayanan yang tepat produk atau jasa akan kurang diminati oleh konsumen.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selanjutnya adalah harga. Harga merupakan nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan sejumlah barang atau jasa (Indrasari, 2019:36). Dari sebelas laundry tersebut terdapat Maulana Laundry yang ikut bersaing dalam bisnis pencucian pakaian. Pada Tabel tertera bahwa Maulana adalah salah satu laundry yang memberikan harga yang tergolong terjangkau dibanding pesaingnya. Hal ini yang akan membuat konsumen tertarik untuk menggunakan jasa Maulana Laundry. Harga tentunya berkaitan dengan pendapatan perusahaan, karena harga merupakan salah satu alasan konsumen dalam memilih perusahaan jasa.

Selain harga yang menjadi pertimbangan konsumen, lokasi juga mempengaruhi kepuasan konsumen. Lokasi merupakan tempat suatu usaha atau aktivitas perusahaan beroperasi dan melakukan kegiatan untuk

menghasilkan barang, jasa atau tempat konsumen untuk datang dan berbelanja. Maulana Laundry berlokasi di Mojoroto Gang 1 No. 2C dan di Jl. Ahmad Dahlan No.68, Kec. Mojoroto. Maulana Laundry berada di wilayah permukiman yang cukup strategis, dekat dengan kampus 1 Universitas Nusantara PGRI Kediri, perumahan, dan kos-kosan. Maulana Laundry menyediakan sistem ambil antar pakaian dengan gratis, sehingga dapat semakin mempermudah kebutuhan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Berikut adalah jumlah frekuensi kilogram Maulana Laundry:



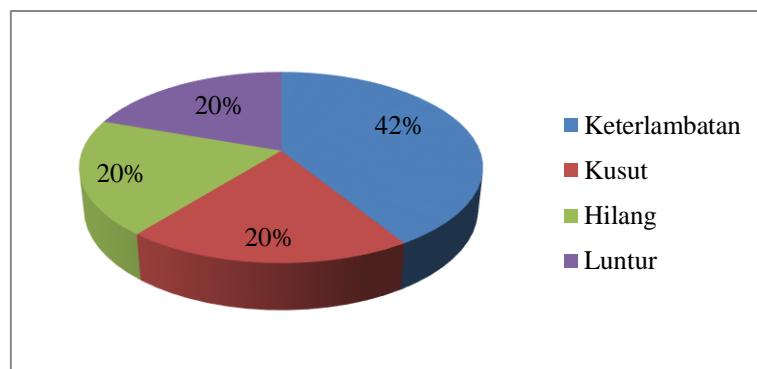
Sumber: Maulana Laundry 2021

Gambar 1.1 Jumlah Frekuensi Kilogram Maulana Laundry.

Berdasarkan Gambar 1.1 terlihat bahwa realisasi dari jumlah kilogram selama Oktober sampai Desember 2021 mengalami penurunan. Penurunan jumlah kiloan yang tidak mencapai target mengakibatkan terjadinya penurunan omset yang menjadi suatu permasalahan yang dirasakan bagi Maulana Laundry. Konsumen berjumlah 50 orang mengeluhkan terjadinya permasalahan terhadap pakaian mereka, antara lain seringkali terjadi keterlambatan sehingga pakaian selesai tidak tepat waktu dimana tidak sesuai

dengan kecepatan layanan yang telah dipilih oleh konsumen, pakaian yang kusut sehingga harus disetrika ulang, pakaian luntur dan pakaian yang hilang.

Berikut adalah Gambar 1.2 Data keluhan atau komplain konsumen pada Maulana Laundry pada bulan Januari 2021 sampai Desember 2021.



Sumber: Data Peneliti 2022

Gambar 1.2 Persentase Keluhan Konsumen.

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa pakaian tidak tepat waktu mendominasi dari keseluruhan keluhan sebesar 42%. Hal ini menjelaskan bahwa tingginya tingkat keluhan konsumen menyebabkan penurunan realisasi jumlah kilogram. Masalah selanjutnya Maulana Laundry belum pernah melakukan survei kepuasan pelanggan, sehingga belum dapat mengukur seberapa puas konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga dan lokasi Maulana Laundry.

Menurut (Perdana & Hidayat, 2019), menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya, maka hal ini akan meningkatkan keputusan

penggunaan jasa pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kebon Rojo Surabaya. Serta menurut (Sofyan, 2019) Secara simultan kualitas layanan, harga dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan Pelanggan Pada What's Up Café Manado, sedangkan secara parsial harga tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil penelitian yang telah di bahas, terjadi ketidakkonsistenan hasil satu penelitian dengan lainnya, sehingga memunculkan perbedaan (*research gap*).

Dari penjabaran diatas Maulana Laundry perlu memastikan mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang diberikan apakah sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau belum, agar tercipta kepuasan konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Maulana Laundry”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah ditemukan, maka dapat dibuat identifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Munculnya keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang kurang baik karena adanya keterlambatan jadwal pengambilan cucian, pakaian kusut, hilang dan luntur.
2. Harga yang diberikan cenderung terjangkau namun hasilnya kurang memuaskan konsumen.
3. Lokasi yang dipinggir jalan dan dalam gang membuat kurangnya lahan

parkir untuk konsumen.

4. Kurangnya kepuasan konsumen karena adanya kinerja produk atau jasa yang tidak sesuai dengan harapannya.

C. Batasan Masalah

Batasan masalah dimaksudkan untuk memudahkan didalam analisis selanjutnya dan lebih memudahkan didalam pemecahan masalah. Ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi agar dapat lebih terarah dan mudah dipahami sesuai dengan tujuan penelitian, maka peneliti hanya membatasi penelitian pada kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Maulana Laundry pada bulan Maret sampai Juni 2022.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang telah diuraikan, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry?
2. Bagaimana pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry?
3. Bagaimana pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry?

E. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk menganalisa pengaruh signifikan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry.
2. Untuk menganalisa pengaruh signifikan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry.
3. Untuk menganalisa pengaruh signifikan lokasi secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry.
4. Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Maulana Laundry.

F. Kegunaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan akan memberikan beberapa manfaat dankegunaan antara lain:

1. Bagi Perusahaan, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi dalam menangani masalah yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.
2. Bagi Peneliti, sebagai pendalaman ilmu tentang usaha jasa terutama di bidang laundry dan mengetahui kendala dalam praktek pemasaran.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barus, Y. Y., Sinaga, R. V., & Sagala, R. (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Kasus Pada Milala Service Station Medan). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 20, 141–150.
<https://doi.org/10.54367/jmb.v20i1.694>
- Fahmi, I. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Alfabeta.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Ratmono, D. (2017). *Analisis Multivariat dan Ekonometrika dengan Eviews 10*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gozali, A. (2021). *Teori dan Praktik : Pemasaran Barang dan Jasa*. CV. RIZKY ADITYA.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press.
- Kothler, P., & Amstrong. (2017). *Pemasaran* (Edisi Pert). Salemba Empat.
- Krisdayanto, I., Haryono, A. T., PT, E. G., Analisis, H., Pelayanan, A. K., Fasilitas, L., & Putra, net B. (2018). Analisis pengaruh harga, kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen di i cafe lina putra net bandungan. *Journal of Management*, 4(4).
- Linda, C. N. (2015). *Sukses & Kaya Raya dari Bisnis Usaha Laundry Kiloan: Usaha Untung Terus Tanpa Rugi*. (I. Putri (ed.)). Lembar Langit Indonesia.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*, 14(1), 63.
- Nurlina, Milasari, & Indah, D. R. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan , Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pengiriman Barang PT . Citra Van Titipan Kilat Kota Langsa. *Jurnal Samudra Ekonomika*, 3(1), 1–8.
- Perdana, F. I., & Hidayat, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa PT, Pos Indonesia Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 8(7), 1–18.
- SA, M., & Ekawati, S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lokasi,

dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Apartemen Green Bay di Jakarta Utara. *Jurnal Asy-Syukriyyah*, 17(1), 104–119.

<https://doi.org/10.36769/asy.v17i1.67>

Santoso, L. R., & Japarianto, E. (2015). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Koran Kompas di Surabaya. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 2013–2015.

Sudarsono, H. (2020). *Manajemen Pemasaran*. CV. PUSTAKA ABADI.

[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z-](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z-fWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=jurnal+manajemen+pemasaran&ots=4OT2cgZjc0&sig=0psAk3m0DrXF_18iyqXey9O-6Lg&redir_esc=y#v=onepage&q=jurnal%20manajemen%20pemasaran&f=false)

[fWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=jurnal+manajemen+pemasaran&ots=4OT2cgZjc0&sig=0psAk3m0DrXF_18iyqXey9O-](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z-fWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=jurnal+manajemen+pemasaran&ots=4OT2cgZjc0&sig=0psAk3m0DrXF_18iyqXey9O-6Lg&redir_esc=y#v=onepage&q=jurnal%20manajemen%20pemasaran&f=false)

[6Lg&redir_esc=y#v=onepage&q=jurnal manajemen pemasaran&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z-fWDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&dq=jurnal+manajemen+pemasaran&ots=4OT2cgZjc0&sig=0psAk3m0DrXF_18iyqXey9O-6Lg&redir_esc=y#v=onepage&q=jurnal%20manajemen%20pemasaran&f=false)

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); 1st ed.). Alfabeta.

Tjiptono, F. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa* (P. I. Kelompok (ed.)). Gramedia.

Tjiptono, F., & Chandra., G. (2016). *Service, Quality and Satisfation*. Andi.