

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERANDJANG LAUNDRY DI
KOTA BOGOR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION OF LAUNDRY CART
IN BOGOR CITY***

Oleh

**SAFNIE NUFRI PERMANA
61201021008861**

SKRIPSI



**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERANDJANG LAUNDRY DI
KOTA BOGOR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION OF LAUNDRY CART
IN BOGOR CITY***

Oleh

**SAFNIE NUFRI PERMANA
61201021008861**

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 9 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan

Iman Hernawan, SIP., MM
NIDN/NUPTK: 0419057905

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si
NIDN/NUPTK: 7048743644130093

Mengetahui,

**Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI**

Prof.Dr. Abdul Hamid, M.S
NIDN/NUPTK: 2017065701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KERANDJANG LAUNDRY DI
KOTA BOGOR**

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND PRICE ON
CUSTOMER SATISFACTION OF LAUNDRY CART
IN BOGOR CITY***

Oleh

**SAFNIE NUFRI PERMANA
61201021008861**

SKRIPSI

Telah diujikan pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 9 Juli 2025

Ketua Penguji

Anggota Penguji

Sandi Noorzaman, S.Si., MM

NIDN/NUPTK : 0027117708

Ricky Rizkie, SE., MM

NIDN/NUPTK: 5941754655130102

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen

Drs. Henky Hendrawan, MM, M.Si

NIDN/NUPTK: 7048743644130093

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Safnie Nufri Permana

N I M : 61201021008861

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kerandjang Laundry di Kota Bogor.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil Penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan hak nya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 9 Juli 2025

Safnie Nufri Permana

Nama Lengkap : Safnie Nufri Permana
NIM : 61201021008861
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kerandjang Laundry di Kota Bogor

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry Di Kota Bogor. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 130 responden yang merupakan pelanggan Kerandjang Laundry. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Accidental sampling, dan analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda menggunakan bantuan software statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas layanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan kontribusi sebesar 63,20% berdasarkan nilai Adjusted R Square. Secara parsial, variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai thitung sebesar 5,282 > ttabel 1,979 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai thitung sebesar 4,932 > ttabel 1,979 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga, dengan nilai Standardized Coefficient Beta sebesar 0,439.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Harga, Kepuasan Pelanggan, Kerandjang Laundry

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of **service quality** and **price** on **customer satisfaction at Kerandjang Laundry In Bogor City**. The research method used is **quantitative**, with primary data obtained through the distribution of **questionnaires to 130 respondents** who are customers of Kerandjang Laundry. The sampling technique used is **accidental sampling**, and data analysis was conducted using **multiple linear regression** with the help of statistical software. The results show that **simultaneously**, service quality and price variables have a significant effect on customer satisfaction, contributing **63.20%** as indicated by the **Adjusted R Square** value. **Partially**, the **price** variable significantly affects customer satisfaction, with a **t-value of 5.282 > t-table of 1.979** and a significance level of $0.000 < 0.05$. Similarly, the **service quality** variable also has a significant effect on customer satisfaction, with a **t-value of 4.932 > t-table of 1.979** and a significance level of $0.000 < 0.05$. The most dominant variable influencing customer satisfaction is **price**, with a **Standardized Coefficient Beta of 0.439***

Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction, Kerandjang Laundry

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa penulis panjatkan karena berkat rahmat, taufik, hidayah serta karunia-nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam juga penulis haturkan untuk junjungan kita semua, Nabi Muhammad SAW dengan harapan kita semua mendapatkan syafaatnya di hari pembalasan nanti. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Kerandjang Laundry di Kota Bogor” disusun guna memenuhi persyaratan ujian memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.

Dalam proses penulisannya, tentunya penulis dibantu oleh banyak pihak. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya.
2. Orangtua serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan penyusunan penelitian ini dengan baik.
3. Mildy Rifa'I, SE selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok yang telah berusaha untuk selalu mengembangkan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI ini dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Abdul Hamid.,MS selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan cukup baik.
5. Drs. Henky Hendrawan, MM., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang terus berusaha untuk memajukan Prodi ini hingga kini telah mendapatkan Akreditasi B.
6. Bapak Iman Hernawan, SIP, MM selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah dengan sabar bersedia membimbing dan mengarahkan penulis dari awal hingga penulis selesai menyusun skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI khususnya Jurusan Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah dengan penuh ketekunan dan dedikasi yang tinggi mengajar penulis hingga penulis bisa menjadi seorang Sarjana Ekonomi seperti sekarang ini.
8. Para staff dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah melayani penulis dengan sepuh hati.
9. Rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 yang telah bersama-sama penulis menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI selama empat tahun dengan penuh suka cita.
10. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan yang luar biasa selama proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih banyak memerlukan penyempurnaan. Oleh sebab itu penulis selalu mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca semuanya. Harapannya, di masa yang akan datang nanti penulis mampu menulis dengan lebih baik lagi. Akhir kata sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga dan semoga kita semua selalu diberikan kesuksesan. Aamin.

Bogor, 9 Juli 2025

Safnie Nufri Permana

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian	5
1.5.1 Maksud Penelitian.....	5
1.5.2 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemasaran	8
2.2 Kualitas Layanan	9
2.2.1 Harga	11
2.3 Kepuasan Pelanggan	14
2.4 Penelitian Terdahulu.....	15
2.5 Kerangka Pemikiran.....	17
2.6 Hipotesis.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Jadwal dan Lokasi Penelitian	20
3.3 Jenis Dan Sumber Data Penelitian	21
3.4 Populasi dan Sampel	22
3.4.1 Populasi.....	22

3.4.2 Sampel.....	22
3.5 Definisi Operasional Variable	23
3.5.1 Variabel Bebas.....	24
3.5.2 Variabel Terikat	24
3.6 Metode Pengumpulan Data	24
3.7 Analisis Data	25
3.7.1 Skala dan Angka Penafsiran.....	26
3.7.2 Persamaan Regresi	27
3.7.3 Uji Kualitas Data.....	28
3.7.4 Uji Asumsi Klasik	30
3.7.5 Uji Hipotesis	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan Dan Lokasi Penelitian	36
4.1.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.1.3 Tanggapan Responden.....	38
4.2 Uji Kualitas Data.....	46
4.3 Uji Asumsi Klasik	49
4.4 Hasil Uji Hipotesis	52
4.5 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Pelanggan.....	3
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan.....	19
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert.....	26
Tabel 3.4 Angka Penafsiran.....	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Kualitas layanan	42
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Harga	44
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Kepuasan Pelanggan	46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas layanan.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Harga.....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolonieritas.....	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Berganda.....	56
Tabel 4.11 Hasil Uji F	57
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.13 Hasil Uji T	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	38
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	54
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	65
Lampiran 2. Tabulasi Penelitian Responden.....	68
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS.....	73
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	78
Lampiran 5. Kartu Bimbingan	79
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup.....	80
Lampiran 7. Hasil Cek Plagiarisme	81