

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN,  
PROMOSI, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN HANUM *LAUNDRY***

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI  
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
MANAJEMEN**



**ADNAN JODY RUNALDI  
NPM S1-0219018**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA  
2024**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

---

**SKRIPSI**

**Nama : Adnan Jody Runaldi**  
**NPM : S1-0219018**  
**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi,  
Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan  
Pelanggan Hanum Laundry**

Disetujui:  
**Dosen Pembimbing**

**(Dedy Mulyadi, S.Si., M.Kom.)**

**Dosen Penguji**

**Dosen Penguji I**

**Dosen Penguji II**

**(Yustiana Wardhani, S.Hut., MM)**

**(Syarief Gerarld Prasetya S.E., M.M., M.Si.,M.Ak.)**

Mengetahui:  
**Ketua Prodi**

**(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M.)**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum *Laundry*.. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsumen Hanum Laundry. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif yang bersifat kausal dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, sampel yang digunakan sebanyak 385 responden. Teknik analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi liner berganda dengan menggunakan program SPSS 26. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Promosi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Harga berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan, Lokasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur sebesar-besarnya kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Hanum *Laundry*”. Penelitian ini telah diselesaikan oleh peneliti sesuai dengan rencana yang sudah ditentukan.

Peneliti menyadari bahwa tidak ada suatu karya manusia yang sempurna terutama karena terbatasnya kemampuan dan pengetahuan yang peneliti miliki. Untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sebagai masukan bagi peneliti, supaya penyajian tulisan di masa yang akan datang bisa jauh lebih baik lagi.

Penyusunan skripsi ini banyak sekali memperoleh bimbingan, bantuan, dan dorongan, baik secara moril maupun material agar skripsi ini mendapatkan hasil yang maksimal. Oleh karena itu, perkenankanlah peneliti menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ismulyana, S.E., M.M., selaku rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, S.E., M.Ak., selaku wakil rektor I.
3. Bapak Dedy Mulyadi, S.SI., M.Kom., selaku wakil rektor II, sekaligus dosen pembimbing peneliti terima kasih atas bimbingan dan arahnya.
4. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M., selaku dekan Universitas Binaniaga Indonesia.

5. Kedua orangtua saya, terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan, motivasi serta pengorbanan yang diberikan tulus selama ini.
6. Para Dosen dan staff Universitas Binaniaga Indonesia yang jasanya cukup besar dalam membimbing peneliti selama studi di Universitas Binaniaga Indonesia.
7. Teman-teman seperjuangan dari kelas B3 Manajemen dan grup Manusia Konten.
8. Sahabat-sahabat peneliti yang membantu dan memotivasi selama menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini baik secara langsung maupun tidak langsung, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebaikannya.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pihak-pihak yang berkepentingan.

Bogor, 26 Januari 2024

Adnan Jody Runaldi

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iiiv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	17
C. Batasan Masalah.....	18
D. Rumusan Masalah .....	19
E. Tujuan Penelitian.....	20
F. Manfaat Penelitian.....	20
G. Sistematika Penelitian.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	23
A. Kajian Teori .....	23
B. Penelitian Terdahulu.....	42
C. Kerangka Pemikiran .....	52
D. Hipotesis Penelitian .....	53
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	57
A. Metodologi Penelitian.....	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	57

C. Operasional Variabel .....	58
D. Populasi dan Sampel .....	61
E. Metode Pengumpulan Data .....	63
F. Instrumen Penelitian .....	65
G. Variabel Penelitian .....	67
H. Teknik Analisis Data .....	68
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>82</b>
A. Profil Perusahaan .....	82
B. Profil Responden .....	84
C. Uji Validitas dan Realiabilitas .....	87
1. Uji Validitas .....	87
2. Uji Reliabilitas .....	91
D. Analisis Deskriptif .....	97
E. Analisa Koefisien Korelasi .....	105
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	106
G. Uji Partial (Uji) t .....	108
H. Uji Hipotesis F .....	110
I. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	112
J. Pembahasan .....	112
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>118</b>
A. Kesimpulan .....	118
B. Saran .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Perbandingan Harga Jasa Hanum Laundry dengan Pesaing.....	12
Tabel 2 Penelitian Terdahulu .....	43
Tabel 3 Operasional Variabel.....	58
Tabel 4 Skala Likert.....	66
Tabel 5 Skala Interval Pengukuran Skor.....	67
Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	75
Tabel 7 Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	84
Tabel 8 Klasifikasi Responden berdasarkan Usia .....	85
Tabel 9 Klasifikasi Responden berdasarkan Pekerjaan .....	86
Tabel 10 Klasifikasi Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan .....	86
Tabel 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	87
Tabel 12 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X2).....	88
Tabel 13 Hasil Uji Validitas Variabel Harga (X3).....	89
Tabel 14 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi (X4).....	90
Tabel 15 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	90
Tabel 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1).....	91
Tabel 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X2) .....	91
Tabel 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Harga (X3) .....	92
Tabel 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Lokasi (X4) .....	92
Tabel 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	92
Tabel 21 Hasil Uji Normalitas .....	93
Tabel 22 Hasil Uji <i>Multikolinieritas</i> .....	93



Tabel 23 Uji Linieritas Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	95
Tabel 24 Uji Linieritas Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	96
Tabel 25 Uji Linieritas Harga terhadap Kepuasan Pelanggan .....	96
Tabel 26 Uji Linieritas Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan .....	97
Tabel 27 Jawaban responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X1) .....	98
Tabel 28 Jawaban responden pada Variabel Promosi (X2) .....	99
Tabel 29 Jawaban responden pada Variabel Harga (X3) .....	101
Tabel 30 Jawaban responden pada Variabel Lokasi(X4) .....	102
Tabel 31 Jawaban responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	104
Tabel 32 Hasil Analisis Korelasi .....	105
Tabel 33 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	106
Tabel 34 Hasil Uji Partial Uji t.....	108
Tabel 35 Hasil Uji Hipotesis F .....	110
Tabel 36 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pelanggan Hanum Laundry Tahun 2021-2023 .....	2
Gambar 2 Pra Survey Kesesuaian Harapan Pelanggan Hanum Laundry .....	4
Gambar 3 Pra Survey Minat Datang Kembali Pelanggan Hanum Laundry .....	5
Gambar 4 Pra Survey Keandalan Hanum Laundry .....	6
Gambar 5 Pra Survey Jaminan Hanum Laundry .....	7
Gambar 6 Pra Survey Daya Tanggap Hanum Laundry .....	8
Gambar 7 Promosi Penjualan Hanum Laundry .....	9
Gambar 8 Pra Survey Promosi Penjualan Hanum Laundry .....	10
Gambar 9 Pra Survey Periklanan Hanum Laundry .....	11
Gambar 10 Pra Survey Harga Bersaing Hanum Laundry .....	13
Gambar 11 Pra Survey Harga Sesuai Kualiatas Hanum Laundry .....	14
Gambar 12 Pra Survey Harga Bersaing Hanum Laundry .....	15
Gambar 13 Pra Survey Akses Hanum Laundry .....	16
Gambar 14 Kerangka Pemikiran .....	53
Gambar 15 Struktur Organisasi Hanum Laundry .....	83
Gambar 16 Logo Hanum Laundry .....	84
Gambar 17 Hasil Uji <i>Heteroskedastisitas - Scatterplot</i> .....	94

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	127
Lampiran 2 Tabulasi Data Uji Validitas .....	134
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	139
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden .....	149
Lampiran 5 Output Uji Asumsi Klasik .....	199
Lampiran 6 Output Uji Hipotesis.....	200
Lampiran 7 Output Uji Linieritas .....	201
Lampiran 8 Output Deskriptif .....	202
Lampiran 9 Profile Responden .....	221
Lampiran 10 Tabel r .....	223
Lampiran 11 Tabel t .....	224
Lampiran 12 Tabel F .....	225