

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *LAUNDRY SPARKLING
EXPRESS***

SKRIPSI



Oleh:

**Velix Bryant
180910028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *LAUNDRY SPARKLING
EXPRESS***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh:

**Velix Bryant
180910028**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2022**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Velix Bryant
NPM : 180910028
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat dengan judul:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap
Kepuasan Pelanggan pada *Laundry Sparkling Express***

Merupakan hasil atas suatu karya sendiri serta tidak "duplikasi" berdasarkan pada karya yang berasal dari orang lain. Sepemahaman saya, terdapat pada naskah Skripsi ini tidak ada karya ilmiah ataupun opini yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, terkecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini serta dipaparkan dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 29 Juli 2022



Velix Bryant
180910028

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *LAUNDRY SPARKLING
EXPRESS***

SKRIPSI

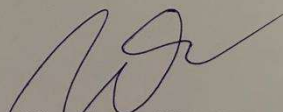
Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana

Oleh:

Velix Bryant
180910028

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini

Batam, 29 Juli 2022


Winda Eyyanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA *LAUNDRY SPARKLING
EXPRESS***

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**Velix Bryant
180910028**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 29 Juli 2022

**Winda Evvanto, S.S., M.MPd.
Pembimbing**



ABSTRAK

Temuan atas suatu penelitian ini memiliki suatu tujuan untuk memahami adanya suatu pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan di *Laundry Sparkling Express*. Teknik pengambilan atas suatu sampel mempergunakan sampel jenuh. Untuk tujuan pengumpulan data, peneliti membagikan kuesioner, yang mencakup daftar pertanyaan yang harus dijawab oleh peserta. Metode yang dipergunakan pada temuan yang terdapat pada penelitian tersebut adalah penelitian berbasis kuantitatif dengan melakukan analisa linier berganda. Hasil yang diperoleh atas suatu temuan yang terdapat pada suatu penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk mampu memberi pengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan *Laundry Sparkling Express*.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk

ABSTRACT

The findings of this study have a purpose to understand the influence of service quality, price, and product quality on customer satisfaction at Laundry Sparkling Express. The technique of taking a sample using a saturated sample. For the purpose of data collection, the researcher distributed a questionnaire, which included a list of questions to be answered by the participants. The method used in the findings contained in this study is a quantitative-based research by conducting multiple linear analysis. The results obtained from a finding contained in a study prove that service quality, price, and product quality have a significant influence on customer satisfaction of Laundry Sparkling Express.

Keywords: *Service Quality, Price, Product Quality*

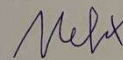
KATA PENGANTAR

Puji serta syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang sudah melimpahkan seluruh rahmat serta karuniaNya, alhasil penulis bisa menuntaskan laporan skripsi yang ialah salah satu persyaratan buat menuntaskan program studi strata satu(S1) pada Program Studi Manajemen di Universitas Putera Batam.

Penulis mengetahui kalau skripsi ini sedang jauh dari sempurna. Sebab itu, kritik serta anjuran hendak senantiasa penulis dapat menerimanya dengan senang hati. Dengan seluruh keterbatasan, penulis mengetahui pula kalau ide ini takkan terakbul tanpa dorongan, edukasi, serta desakan dari bermacam pihak. Untuk itu, dengan seluruh kerendahan yang terdapat pada hati penulis, penulis memberikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI., selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom. selaku Plt Dekan Fakultas Universitas Putera Batam;
3. Ibu Mauli Siagian, S.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas Putera Batam;
4. Ibu Winda Evyanto, S.S., M.MPd. selaku Dosen Pembimbing Skripsi;
5. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis;
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu mendoakan dan memberikan semangat untuk saya;
7. Teman-teman yang senantiasa memberikan motivasi dan dorongan untuk tetap semangat dalam menyelesaikan skripsi ini;
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dorongan serta bantuan selama penyusunan tugas akhir ini. Semoga Tuhan Yang Maha Kuasa membalas kebaikan dan selalu memberikan keberkahan serta mencurahkan nikmat-Nya. Amin.

Batam, 29 Juli 2022



Velix Bryant
180910028



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	9
1.6.1 Secara Teoritis	9
1.6.2 Secara Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori	11
2.1.1 Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan	11
2.1.1.2 Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan	12
2.1.1.3 Indikator yang terdapat pada Kualitas Pelayanan	12
2.1.2 Harga	13
2.1.2.1 Definisi Harga	13
2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Harga.....	14
2.1.2.3 Indikator yang terdapat pada Harga.....	15
2.1.3 Kualitas Produk	16
2.1.3.1 Definisi Kualitas Produk	16
2.1.3.2 Faktor Yang Memengaruhi Kualitas Produk	17
2.1.3.3 Indikator yang terdapat pada Kualitas Produk	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.1.3.1 Definisi Kepuasan Pelanggan	17
2.1.3.2 Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Pelanggan	18
2.1.3.3 Indikator yang terdapat pada Kepuasan Pelanggan	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran	21
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	21
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.3.3 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.4 Hipotesis.....	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Sifat Penelitian.....	24
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	24
3.3.1 Lokasi Penelitian	24
3.3.2 Periode Penelitian	25
3.4. Populasi dan Sampel	25
3.4.1 Populasi	25
3.4.2 Sampel.....	25
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampling.....	26
3.4.4 Teknik Sampling.....	26
3.5. Sumber Data.....	26
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	27
3.8. Metode Analisis Data	28
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	28
3.8.2 Uji Kualitas Data	29
3.8.2.1 Uji Validitas	29
3.8.2.2 Uji Reliabilitas	30
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	32
3.8.3.1 Uji Normalitas Data.....	32
3.8.3.2 Uji Multikolinearitas.....	33
3.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	33
3.8.4 Uji Pengaruh	33
3.8.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda	33
3.8.4.2 Koefisien Determinasi (R ²)	34
3.8.4.3 Uji T.....	34
3.8.4.4 Uji F.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden	37
4.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan pada Jenis Kelamin	37
4.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan pada Usia	38
4.2.3 Karakteristik Responden berdasarkan pada Pendidikan	38
4.2.4 Karakteristik Responden berdasarkan pada Lama Bekerja.....	39
4.3. Deskripsi Jawaban Responden	39
4.3.1 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	40
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Harga (X2)	42
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk (X3)	44
4.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
4.4. Analisis Data.....	47
4.4.1 Uji Validitas serta Reliabilitas	47
4.4.1.1 Uji Validitas	47
4.4.1.2 Uji Reliabilitas	51
4.4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	52
4.5 Regresi Linear Berganda.....	56

4.6	Pengujian Hipotesis	59
4.6.	Pembahasan Hipotesis	62
4.7.	Implikasi Penelitian	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1.	Keimpulan	65
5.2.	Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4. 1 Hasil Uji Heterokedasitas	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Periode Penelitian	25
Tabel 3.2 Indeks Koefisien Reliabilitas	31
Tabel 4.1 Jumlah Responden Berdasarkan pada Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2 Jumlah Responden berdasarkan pada Usia	38
Tabel 4.3 Jumlah Responden berdasarkan pada Pendidikan	38
Tabel 4.4 Jumlah Responden berdasarkan pada Lama Bekerja	39
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan	40
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Harga	42
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Kualitas Produk	44
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Harga	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Produk	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.14 Hasil pengujian yang bersifat Normalitas	52
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Multikolinieritas	54
Tabel 4.16 Hasil pengujian yang bersifat <i>Gljster</i>	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	57
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.19 Hasil Perhitungan Uji t.....	59
Tabel 4.20 Hasil Perhitungan Uji-F	61

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1 Korelasi <i>Product Moment</i>	30
Rumus 3.2 <i>Cronbach Alpha</i>	31
Rumus 3.3 Kolmogorov.....	32
Rumus 3.4 VIF	33
Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda	33
Rumus 3.6 Determinasi (R ²)	34
Rumus 3.7 Uji t	34
Rumus 3.8 Uji F	35