

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXTRA QILO  
LAUNDRY KILOAN DI KOTA KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Nelli Riama Manullang**

**180910189**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXTRA QILO  
LAUNDRY KILOAN DI KOTA KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**Nelli Riama Manullang**

**180910189**

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

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nelli Riama Maullang

NPM : 180910189

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi: Manajemen

Menyatakan bahwa Skripsi yang saya buat dengan judul :

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXTRA QILO LAUNDRY KILOAN DI KOTA BATAM**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain, sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur- unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini di gugurkan dan gelas 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, 08 Agustus 2022



**Nelli Riama Maullang**  
**180910189**

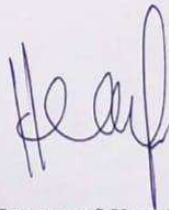
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXTRA QILO  
LAUNDRY KILOAN DI KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

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

**Oleh:  
Nelli Riama Manullang  
180910189**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
Seperti tertera dibawah ini  
Batam, 08 Agustus 2022**



**Heryenzus.S.Kom.,M.Si  
Pembimbing Skripsi**



## ABSTRAK

Bisnis Laundry adalah salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa dan saat ini tersebar luas secara lokal, pelayanan yang diberikan ialah mencuci, menyetrika, dan *dry cleaning*. Kepuasan pelanggan adalah tingkat pelayanan atau kualitas produk. Faktor kepuasan pelanggan yaitu, ada perbedaan harga dan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, populasi berasal dari pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam. Adapun pengambilan sampel menggunakan metode *accidental sampling*, sampel yang diambil peneliti adalah 100 responden. Dalam pengumpulan informasi peneliti menyebarkan kuesioner dengan mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden. Teknik analisis dilakukan dengan metode analisis regresi berganda, uji asumsi klasik, uji koefisien determinasi, Uji t dan Uji f dengan pengolahan data menggunakan SPSS versi 25. Analisis hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung  $9,194 > t$  tabel  $1,984$ . Kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan F hitung  $109,834$  lebih besar F tabel  $3,09$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

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

## ***ABSTRACT***

*Laundry business is one of the organizations engaged in the service sector and is currently widespread locally, the services provided are washing, ironing, and dry cleaning. Customer satisfaction is the level of service or product quality. The customer satisfaction factor is, there is a difference in price and service quality. This study aims to determine how the influence of service quality and price on customer satisfaction Extra Qilo Laundry Kiloan in Batam City. This study uses quantitative descriptive analysis, the population comes from customers of Extra Qilo Laundry Kiloan in Batam City. The sampling method used accidental sampling, the sample taken by the researcher was 100 respondents. In collecting information, researchers distributed questionnaires by asking questions or statements to respondents. The analysis technique is carried out using multiple regression analysis methods, classical assumption test, coefficient of determination, t test and f test with data processing using SPSS version 25. Analysis of the results of this research can be concluded that service quality has a partial and significant effect on customer satisfaction with a value of t count 9.194 > t table 1.984. Service quality and price simultaneously have a significant effect on customer satisfaction with F count 109.834 greater than F table 3.09 and a significance value of 0.000 < 0.05.*

*Keywords: Service Quality, Price, Customer Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Karunia-Nya sehingga,penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu syarat program studi sastra satu (S1) pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang di sebabkan oleh keterbatasan dan kemampuan penulis.Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang positif yang membangun untuk kesempurnaan skripsi ini.Dengan keterbatasan penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takakan terwujud tanpa bantuan,bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak.Untuk itu dengan segala kerendahan hati,penulis juga menyampaikan 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 Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora;
3. Ibu Mauli Siagian,S.Kom.,M.SI. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
4. Bapak Heryenzus,S.Kom.,M.SI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Akademik
5. Seluruh Dosen,Staf dan Karyawan Universitas Putera Batam;
6. Kepada Almarhum orang tua saya, kaka Hetty Manullang, adik saya Lamsar Fery Manullang,Lesman Hendry Manullang yang saya sayangi berkat doa,kudungan dan motivasi sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini;
7. Bapak Goklas situmorang,S.E. dan beserta istri Ibu Lestrina selaku pemilik dan menjalankan bisnis Extra Qilo Laundry Kiloan yang memberikan Izin kepada saya melakukan penelitian pada usaha mereka;
8. Kepada teman-teman seangkatan yang saling memberikan pendapat,dukungan dan membantu sampai terselesainya skripsi ini;

Semoga Tuhan Yang Maha Esa yang memberkati dan membalaskan kebaikan semua pihak yang ikut berpartisipasi dan memberikan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.Akhir kata,semoga skripsi ini dapat bermamfaat bagi penulis dan khususnya bagi pembaca umumnya.

Batam, 17 juli 2022

Nelli Riama manullang  
18091018





## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
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 .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	4
1.5. Tujuan Penelitian .....	5
1.6. Manfaat Penelitian .....	5
1.6.1. Manfaat teoritis .....	5
1.6.2. Manfaat Praktis .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. KajianTeori .....	7
2.1.1. Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	9
2.1.3. Harga .....	12
2.2. Penelitian Terdahulu .....	15
2.3. Kerangka Pemikiran.....	17
2.4. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1. Jenis Penelitian.....	19

3.2. Sifat Penelitian .....	19
3.3. Lokasi dan Periode Penelitian.....	19
3.3.1. Lokasi Penelitian.....	19
3.3.2. Periode Penelitian.....	19
3.4. Populasi dan Sampel .....	20
3.4.1. Populasi.....	20
3.4.2. Sampel.....	20
3.4.3. Teknik Sampling.....	22
3.5. Sumber Data.....	23
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	23
3.6.1. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6.2. Alat Pengumpulan Data .....	23
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.7.1. Variabel Bebas (Independen).....	25
3.7.2. Variabel Dependen.....	25
3.8. Metode Analisis Data.....	28
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	28
3.8.2. Uji Kualitas Data.....	29
3.8.3. Uji Pengaruh.....	32
3.9. Uji Hipotesis .....	33
3.9.1. Uji t .....	33
3.9.2 Uji Simultal (F) .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
4.1. Gambar Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Singkat Extra Qilo Laundry Kiloan .....	36
4.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	37
4.2.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.2.2. Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
4.2.3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	39
4.2.4. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
4.2.5. Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan /Bulan.....	41
4.3. Deskriptif Jawaban Responden.....	42
4.3.1. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
4.3.2. Deskripsi Variabel Harga.....	45

4.3.3. Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
4.4. Analisis Data .....	48
4.4.1. Uji Validitas .....	48
4.4.2. Uji Realibilitas .....	49
4.4.3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	50
4.4.4 Uji Pengaruh.....	54
4.5 Pengujian Hipotesis.....	56
4.5.1. Hasil Uji T.....	56
4.5.2. Hasil Uji F .....	57
4.6. Pembahasan.....	58
4.6.1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.6.2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	58
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	59
4.7. Implikasi Hasil Penelitian .....	59
4.7.1. Implikasi Teoritis .....	59
4.7.2. Implikasi Praktis.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	60
5.1. Simpulan .....	60
5.2 Saran.....	61
5.2.1. Bagi perusahaan .....	61
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	63
LAMPIRAN .....	66
Lampiran 1. Pendukung Penelitian .....	66
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....	96

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran .....	17
Gambar 4. 1 Diagram Jenis Kelamin .....	37
Gambar 4. 2 Diagram Usia.....	38
Gambar 4. 3 Diagram Pendidikan Terakhir .....	40
Gambar 4. 4 Diagram Pekerjaan .....	41
Gambar 4. 5 Diagram Pendapatan / Bulan.....	42
Gambar 4. 6 normal P-P Plot Histogram .....	51
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas Pada Normal P-P Plot Of Regression .....	51

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2021 .....	2
Tabel 1. 2 Daftar Harga Jasa .....	3
Tabel 3. 1 Periode Penelitian .....	20
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	24
Tabel 3. 3 Variabel Operasional.....	25
Tabel 4. 1 Identitas Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
Tabel 4. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel 4. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	40
Tabel 4. 5 Berdasarkan Pendapatan /Bulan.....	41
Tabel 4. 6 Kriteria Analisis Deskriptif.....	43
Tabel 4. 7 Persentase Variabel Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4. 8 Persentase Indikator Harga .....	45
Tabel 4. 9 Variabel Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas Dengan One –Sampel Kolmogov Test .....	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	53
Tabel 4. 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
Tabel 4. 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R).....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	57
Tabel 4. 18 Hasil Uji F .....	58

## DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Cochran.....	21
Rumus 3. 2 <i>Pearson product momen</i> .....	29
Rumus 3. 3 <i>Cronbach Alpha</i> .....	30
Rumus 3. 4 Analisi Regresi Linear Berganda.....	32
Rumus 3. 5 Uji t.....	34
Rumus 3. 6 Uji F.....	34