

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA JASA CUCI KILOAN
DI JOFA *LAUNDRY***

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : JULFAH RAHMAH

NIM : 43119110214

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA**

2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN
PERSEPSI HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
JASA CUCI KILOAN DI JOFA *LAUNDRY*

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama : JULFAH RAHMAH
NIM : 43119110214

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA

2024

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Julfah Rahmah
NIM : 43119110214
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Cuci Kiloan di Jofa Laundry
Tanggal Sidang : 15 Maret 2024

Disahkan oleh :

Pembimbing



UN Dr. Yuli Harwani, M.MS

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 04243792



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Julfah Rahmah

NIM : 43119110214

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 Februari 2023



Julfah Rahmah

43119110214

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan persepsi harga terhadap kepuasan konsumen di Jofa *Laundry*. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Jofa *Laundry*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, dihitung dengan menggunakan rumus slovin. Metode penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, dengan instrument penelitian adalah kuesioner. Metode analisis data menggunakan *Partial Least Square*. Penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Promosi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen. Persepsi Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Promosi, Persepsi Harga, Kepuasan Konsumen



ABSTRACT

This research aims to determine the influence of service quality, promotions and price perceptions on consumer satisfaction at Jofa Laundry. The population in this research is Jofa Laundry customers. The sample used was 100 respondents, calculated using the Slovin formula. The sampling method uses purposive sampling technique. The data collection method uses a survey method, with the research instrument being a questionnaire. The data analysis method uses Partial Least Square. This research proves that Service Quality has a positive effect on Consumer Satisfaction. Promotion has a positive effect on Consumer Satisfaction. Price Perception has a positive effect on Consumer Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Promotion, Price Perception, Consumer Satisfaction



KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat-Nya dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Jasa Cuci Kiloan di Jofa Laundry”**. Penulisan skripsi ini dibuat sebagai tugas akhir dari segala proses pendidikan yang peneliti tempuh di Universitas Mercubuana, hingga nantinya mendapatkan gelar Sarjana Manajemen.

Saya menyadari bahwa selama proses penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak, baik dari mulai perkuliahan maupun pada waktu penyusunan skripsi ini yang terasa sangatlah sulit bagi penulis. Dan selama penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, petunjuk, dorongan dan empati dari berbagai pihak. Kepada Ibu Dr. Yuli Harwani, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pencerahan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini. Pribadi diri peneliti ingin berterima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Nurul Hidayah, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Bapak Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
4. Ibu Dr. Yuli Harwani, M.M., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, pencerahan, dan nasehat-nasehat yang telah sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini;
5. Seluruh dosen program studi S1 Manajemen, Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu-ilmu serta pengetahuan mengenai Manajemen;

6. Kepada orang tua dan adik saya yang tersayang yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan moral yang tiada hentinya kepada penulis;
7. Teman-temanku di Program Studi Manajemen S1 FEB UMB Angkatan 2018, atas segala dukungan dan diskusi dalam penyusunan penelitian ini;

Semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta memberikan balasan yang setimpal kepada seluruh pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini, Aamiin. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kesalahan atau kekurangan. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih untuk segala kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan sesuai dengan kebutuhan pembaca, terimakasih.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Februari 2023

Julfah Rahmah
43119110214

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	15
D. Kontribusi Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	17
A. Kajian Pustaka.....	17
B. Penelitian Terdahulu	43
C. Pengembangan Hipotesis	47
D. Kerangka Pemikiran.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	51
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian.....	51
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	52
D. Skala Pengukuran.....	56
E. Populasi dan Sampel Penelitian	57
F. Metode Pengumpulan Data	60
G. Metode Analisis Data.....	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	65

B. Statistik Deskriptif	66
C. Hasil Uji Instrumen Penelitian	71
D. Hasil Analisis Data.....	73
E. Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan	88
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	7
Tabel 1.2 Data Harga dan Promosi	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	54
Tabel 3.2 Skala Likert	57
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	67
Tabel 4.2 Hasil Uji Deskriptif Variabel	69
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	72
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	73
Tabel 4.5 Hasil Outer Loading.....	74
Tabel 4.6 Hasil Cross Loading.....	76
Tabel 4.7 Hasil AVE.....	77
Tabel 4.8 Hasil Composite Reliability.....	78
Tabel 4.9 Hasil Cronbach's Alpha	78
Tabel 4.10 Hasil R-Square	80
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah UMKM di Negara Asean 2021	2
Gambar 1.2 Data UMKM di Indonesia 2018-2022	3
Gambar 1.3 Frekuensi Kilogram Jofa Laundry 2021	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	50
Gambar 4.1 Tempat Usaha Jofa Laundry	66
Gambar 4.2 Path Coefficient.....	79
Gambar 4.3 Uji Hipotesis.....	81



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	93
Lampiran 2 Tabulasi Kuisisioner.....	99
Lampiran 3 Statistik Deskriptif.....	111
Lampiran 4 Hasil Pengujian PLS.....	112

