

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN
LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
LAUNDRY DI KELURAHAN BANJAR TEGAL**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Pendidikan Ekonomi**

**Oleh
Luh Putu Rian Mesiyani
NIM. 2117011037**



**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT – SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui

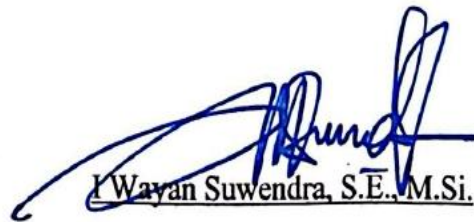
Pembimbing I,



Drs. Nyoman Sujana, M.Si.

NIP. 196706261993031003

Pembimbing II,



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.

NIP. 197005142008121003

Skripsi oleh Luh Putu Rian Mesiyani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 25 April 2025

Dewan Penguji,


Drs. Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Ketua)


I Wayan Suwendra, S.E., M.Si.
NIP. 197005142008121003

(Anggota)



Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198005032006042003

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat – syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan

Pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 25 April 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci., M.Si
NIP. 196810291993032001



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Laundry di Kelurahan Banjar Tegal”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 06 Maret 2025

Yang membuat pernyataan,



Luh Putu Rian Mesivani
NIM. 2117011037

MOTTO

**"KESUKSESAN DIMULAI DARI
KEBERANIAN UNTUK MENCOBA"**



PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen Pada Laundry di Kelurahan Banjar Tegal”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada.

1. Bapak Prof. Dr. Wayan Lasmawan, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, atas fasilitas yang diberikan selama masa studi, sehingga penulis dapat menimba ilmu dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, atas fasilitas yang diberikan, sehingga penulis dapat menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha, atas arahan dan bimbingan dalam urusan akademik, sehingga penulis dapat menempuh perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi S1 Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi dan Pembimbing Akademik, atas dorongan dan dukungannya dalam membina mahasiswa, yang memotivasi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dengan baik.
5. Bapak Drs. Nyoman Sujana, M.Si., selaku Pembimbing Utama, atas bimbingan dan arahnya dalam proses penyusunan skripsi ini hingga terselesaikan.
6. Bapak I Wayan Suwendra, S.E., M.Si., selaku Pembimbing Pendamping, yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

7. Ibu Dr. Made Ary Meitriana, S.Pd., M.Pd., selaku Penguji, yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai.
8. Seluruh Staf Dosen di lingkungan Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, atas segala ilmu, tenaga, dan waktu yang telah diberikan selama proses pembelajaran.
9. Pemilik serta Pegawai usaha laundry yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data untuk penyusunan skripsi ini.
10. Ucapan terima kasih ini saya sampaikan kepada orang tua tercinta, Bapak I Putu Darmita dan Ibunda Ibu Kadek Darmawati, yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan semangat yang tiada henti. Meskipun beliau berdua tidak mengenyam pendidikan hingga sarjana, namun mereka selalu mengajarkan nilai-nilai penting dalam kehidupan dan kerja keras. Terima kasih juga saya sampaikan kepada adik-adik, saudara, dan seluruh keluarga yang selalu mendukung saya, memberikan semangat, dan kebahagiaan dalam setiap langkah saya. Semua itu menjadi motivasi besar bagi saya untuk terus berjuang dan akhirnya meraih gelar sarjana.
11. Pemilik NIM 2015051031, terima kasih atas cinta dan dukungan yang diberikan sepanjang masa perkuliahan hingga penulisan skripsi ini. Kehadiran Anda dalam hidup penulis sangat memotivasi untuk terus maju dan berkembang menjadi pribadi yang lebih mengerti arti pengalaman, pendewasaan, kesabaran, dan kesederhanaan. Terima kasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dalam proses pendewasaan ini. Akhirnya, kita berdua dapat melewati perjalanan ini bersama.
12. Sahabat Penulis selama menjalani pendidikan di Universitas Pendidikan Ganesha, atas dukungan dan bantuan yang selalu diberikan, sehingga penulis tidak pernah tertinggal dalam mengerjakan tugas apapun. Terima kasih juga kepada teman-teman yang selalu mendukung, berbagi semangat, dan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis selama ini.
13. Diri sendiri, Luh Putu Rian Mesiyani. Terima kasih telah tetap kuat hingga saat ini, mampu mengendalikan diri di tengah berbagai tekanan yang datang. Tidak menyerah meski rintangan kuliah maupun proses penyusunan skripsi begitu

sulit. Mampu berdiri tegak meskipun menghadapi masalah yang terus muncul. Terima kasih, Mesiyani, ke depannya mari terus hidup dan mencintai diri ini, apapun kondisinya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan yang penulis miliki. Oleh karena itu, demi perbaikan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi, terutama bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 06 Maret 2025

Luh Putu Rian Mesiyani



DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	13
1.3 Pembatasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	15
BAB II KAJIAN TEORI.....	17
2.1 Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	17
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen	18
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.1.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	21
2.2 Kualitas Pelayanan	22
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	23
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan	24
2.3 Harga.....	25
2.3.1 Pengertian Harga.....	25
2.3.2 Dimensi Harga	27

2.3.3	Indikator Harga	28
2.4	Lokasi.....	29
2.4.1	Pengertian Lokasi.....	29
2.4.2	Dimensi Lokasi	30
2.4.3	Indikator Lokasi	31
2.5	Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	32
2.6	Kerangka Berpikir.....	34
2.7	Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
3.2	Rancangan Penelitian	40
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	42
3.4	Jenis dan Sumber Data	43
3.4.1	Jenis Data	43
3.4.2	Sumber Data.....	43
3.5	Variabel dan Definisi Operasional Variabel Penelitian	44
3.5.1	Variabel Penelitian.....	44
3.5.2	Definisi Operasional Variabel.....	44
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	46
3.6.1	Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data.....	46
3.7	Metode dan Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1	Uji Asumsi Klasik.....	51
3.7.2	Uji Hipotesis	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Deskripsi Data Penelitian.....	56
4.1.1	Gambaran Umum Responden	56
4.1.2	Deskripsi Presepsi Responden Atas Variabel Penelitian	59

4.1.3 Analisis Statistik Deskriptif	69
4.2 Pengujian Asumsi Klasik	71
4.2.1 Uji Normalitas	71
4.2.2 Uji Multikolonieritas	72
4.2.3 Uji Heteroskedastisitas	74
4.3 Analisis Regresi Linier Berganda	76
4.4 Koefisien Determinasi (R²)	79
4.5 Pengujian Hipotesis	83
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	88
4.7 Implikasi	103
4.8 Keterbatasan Penelitian	105
BAB V PENUTUP	106
5.1 Rangkuman	106
5.2 Simpulan	108
5.3 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	115



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kualitas	60
Tabel 4.5 Jawaban Responden Terhadap Variabel Harga.....	63
Tabel 4.6 Jawaban Responden Terhadap Variabel Lokasi	65
Tabel 4.7 Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	68
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	71
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	75
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	77
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	80
Tabel 4.14 Hasil Uji t Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	84
Tabel 4.15 Hasil Uji t Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.....	85
Tabel 4.16 Hasil Uji t Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen	86
Tabel 4.17 Hasil Uji F Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen.....	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	8
Data Jumlah Konsumen Laundry dari Bulan Juli hingga September 2024	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Surat Permohonan Data Penelitian	116
Lampiran 02. Data Usaha Laundry di Kelurahan Banjar Tegal Tahun 2024..	117
Lampiran 03. Data Jumlah Konsumen Laundry.....	119
Lampiran 04. Dokumentasi Wawancara Pelaku Usaha Laundry	120
Lampiran 05. Surat Izin Pengumpulan Data	121
Lampiran 06. Angket Uji Validitas dan Reliabilitas	122
Lampiran 07. Daftar Nama Responden Uji Validitas dan Reliabilitas	127
Lampiran 09. Hasil Output SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil	133
Lampiran 10. Data Penelitian	137
Lampiran 11. Deskripsi Data Karakteristik Responden	160
Lampiran 12. Frekuensi Hasil Penelitian dan Data Presepsi Responden	161
Lampiran 13. Output Uji Asumsi Klasik.....	172
Lampiran 14. Output Regresi Linier Berganda	174
Lampiran 15. Output Uji Koefisien Determinasi	174
Lampiran 16. Output Uji t dan Uji F	175
Lampiran 17. Dokumentasi	177
Lampiran 18. Daftar Riwayat Hidup	194