

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

Oleh

Luh Putu Rian Mesiyani, NIM 2117011037

Program Studi Pendidikan Ekonomi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada usaha laundry di Kelurahan Banjar Tegal, baik secara simultan maupun parsial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan laundry di Kelurahan Banjar Tegal. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 160 responden. Jenis data yang digunakan adalah kuantitatif, dengan sumber data berasal dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Untuk menganalisis data, penelitian ini menggunakan SPSS versi 27, dengan metode analisis regresi linear berganda. Uji hipotesis dilakukan secara parsial menggunakan Uji t dan secara simultan menggunakan Uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada laundry di Kelurahan Banjar Tegal, (2) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada laundry di Kelurahan Banjar Tegal, (3) lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada laundry di Kelurahan Banjar Tegal, dan (4) Secara simultan, kualitas pelayanan, harga, dan lokasi bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada laundry di Kelurahan Banjar Tegal.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan; harga; lokasi; kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service quality, price, and location on consumer satisfaction in laundry businesses in Banjar Tegal Village, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach with a causal research type. The population in this study were consumers who had used laundry services in Banjar Tegal Village. The sampling technique used was purposive

sampling, with a sample size of 160 respondents. The type of data used is quantitative, with data sources coming from primary and secondary data. Data collection was carried out through questionnaires, documentation, and observation. To analyze the data, this study used multiple linear regression analysis techniques. Hypothesis testing was carried out partially using the t-test and simultaneously using the F-test. The results of the study showed that (1) service quality has a positive and significant influence on consumer satisfaction at the laundry in Banjar Tegal Village, (2) price has a positive and significant influence on consumer satisfaction at the laundry in Banjar Tegal Village, (3) location has a positive and significant influence on consumer satisfaction at the laundry in Banjar Tegal Village, and (4) Simultaneously, service quality, price, and location together have a positive and significant influence on consumer satisfaction at the laundry in Banjar Tegal Village.

Keywords : Service Quality; Price; Location; Consumer Satisfaction

