

LEMBAR PERSETUJUAN

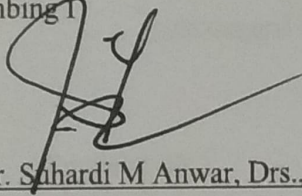
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MALOMO LAUNDRY KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh :

Fitrianti
201720050

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

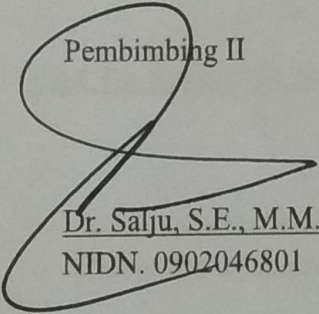
Pembimbing I


Prof. Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M.
NIDN. 0014116201

Tanggal.....

27/7 - 2021

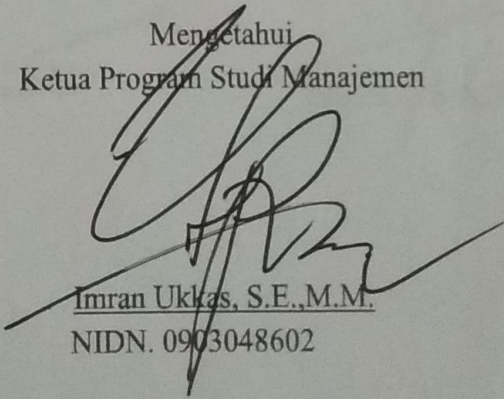
Pembimbing II


Dr. Salju, S.E., M.M.
NIDN. 0902046801

Tanggal.....

27/7 - 2021

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Imran Ukhas, S.E., M.M.
NIDN. 0903048602

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

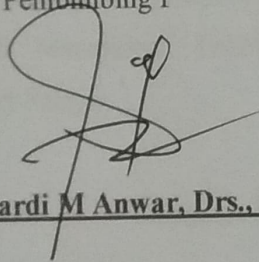
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUME PADA MALOMO LAUNDRY KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh :

**Fitrianti
201720050**

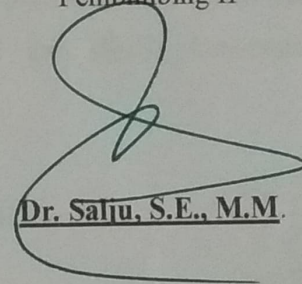
Telah dipertahankan dalam sidang ujian skripsi
pada tanggal 12 Agustus 2021

Pembimbing I



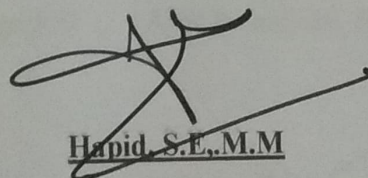
Prof. Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M.

Pembimbing II



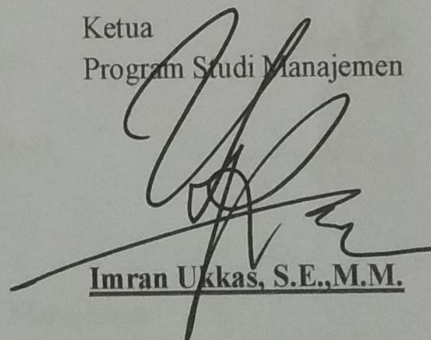
Dr. Salju, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palopo



Hapid, S.E., M.M.

Ketua
Program Studi Manajemen



Imran Ukkas, S.E., M.M.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUME PADA MALOMO LAUNDRY KOTA PALOPO**

Disusun dan diajukan oleh

Fitrianti

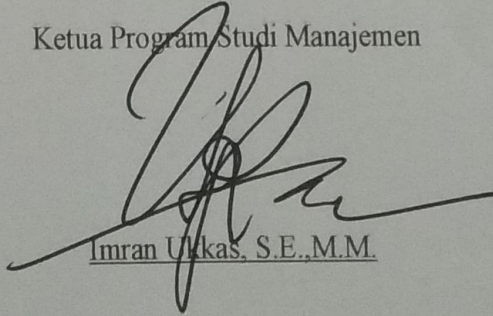
201720050

Telah dipertahankan dalam ujian Skripsi pada tanggal 12 Agustus 2021 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.

Susunan Dewan Penguji

- | | | |
|----------------|--|---------|
| 1. Penguji I | : Prof. Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M | (.....) |
| 2. Penguji II | : Samsul Bachri, S.E., M.M | (.....) |
| 3. Penguji III | : Abid Ramadhan, S.E., M.Ak | (.....) |

Ketua Program Studi Manajemen


Imran Ulkas, S.E., M.M.

SURAT PERNYATAAN ORISINIL

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fitrianti

NIM : 201720050

Program Studi : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul :
PENGARUH KUALITAS LAYANAN JASA DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN PADA MALOMO LAUNDRY KOTA PALOPO
adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat secara keseluruhan
atau sebagian dari skripsi ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan
saya tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan
bilamana digunakan.

Palopo, 16 Agustus 2021



FITRIANTI

KATA PENGANTAR

AssalamuAlaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Malomo Laundry Kota Palopo”**. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana manajemen program strata satu (S-1) Universitas Muhammadiyah Palopo (UM) Palopo.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak baik itu moral maupun bantuan bersifat material sehingga skripsi ini pun dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Salju, S.E, M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palopo.
2. Bapak Hapid, S.E, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palopo.
3. Bapak Prof. Dr. Suhardi M Anwar, Drs., M.M. selaku pembimbing I yang penuh kesabaran memberi arahan dan masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.
4. Bapak Dr. Salju, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang penuh kesabaran memberikan arahan dan masukan kepada penulis mulai dari penyusunan proposal penelitian sampai selesainya skripsi ini.
5. Bapak Imran Ukkas, S.E, M.M selaku ketua Prodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Palopo.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang dengan tekun dan sabar membimbing penulis sampai pada tahap akhir penyelesaian studi Universitas Muhammadiyah Palopo.
7. Bapak dan Ibu staf Pengelola Universitas Muhammadiyah Palopo yang membantu penulis dalam hal administratif.

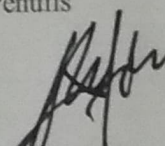
8. Untuk kedua Orang Tuaku dan Saudara-Saudaraku, yang selalu mendoakan dan memberikan semangat dan menyelesaikan laporan skripsi ini.
9. Untuk keluarga cemara dan Megat yang selalu kasih motivasi, bantuan serta saran-sarannya kasih atas bantuannya selama ini. Terimah kasih untuk menjadi teman yang selalu memotivasi untuk penyelesaian skripsi ini. Semoga kita semua menjadi manusia-manusia yang sukses dunia dan akhirat.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan bantuan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan dan pengarahan serta dorongan yang diberikan semoga mendapatkan balasan dari Allah SWT. Sebagai penulis penelitian ini saya mengetahui betul masih banyak kekurangan dalam penelitian saya. Oleh karena itu, saya mengharapkan masukan dan saran dari setiap pembaca.

Wassalamualikum Wr.Wb

Palopo, 07 Juli 2021

Penulis



FITRIANTI

NIM : 201720050

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINIL.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Praktis	6
1.4.2 Manfaat Teoritis	7
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pengertian Pemasaran	8
2.1.2 Kualitas Pelayanan	9
2.1.3 Harga	15
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	17
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Konseptual	28
2.4 Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2.1 Tempat	32
3.2.2 Waktu Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel.....	34
3.4 Jenis dan Sumber Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Definisi Operasional Variabel	37
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas	38
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi	39
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda	39
3.7.5 Uji Hipotesis Penelitian	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Malomo Laundry Di Kota Palopo	41
4.1.2 Misi dan Visi Malomo Laundry	41
4.2 Deskripsi Data Responden	42
4.2.1 Karakteristik Responden	42
4.2.2 Jenis Kelamin Responden	42
4.2.3 Umur Responden	43
4.3 Hasil Penelitian	44
4.3.1 Uji Instrumen Penelitian	44
4.3.2 Uji Hipotesis Penelitian	46
4.4 Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR RUJUKAN	54
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kualitas Layanan di Malomo Laundry	3
Tabel 1.2 Research Gap	5
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.6 Definisi Operasional Variabel.....	35
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas	44
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas	45
Tabel 4.5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	46
Tabel 4.6 Hasil Uji T	47
Tabel 4.7 Hasil Uji F	48
Tabel 4.8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kualitas Jasa	14
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan	19
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	29

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga baik secara parsial maupun simultan pada Malomo Laundry di kota Palopo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang di dasarkan atas survey terhadap subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini keseluruhan pelanggan Malomo Laundry. Penentuan Sampel dalam penelitian ini di lakukan dengan teknik accidental sampling yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja tanpa kriteria tertentu. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner. Uji coba instrumen dalam penelitian ini di analisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Malomo Laundry kota Palopo dengan tingkat kemampuan kualitas pelayanan dan harga untuk menjelaskan kepuasan konsumen adalah sebesar 8,7% sedangkan sisanya sebesar 91,3% yang dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, harga, kepuasan konsumen.

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality and price either partially or simultaneously on Malomo Laundry in Palopo city. This research is a descriptive research based on a survey of research subjects. The population in this study were all customers of Malomo Laundry. Determination of the sample in this study was carried out by accidental sampling technique, namely the technique of taking samples intentionally without certain criteria. The data collection technique used in this study was using a questionnaire. The test instrument in this study was analyzed using the validity and reliability test of the data analysis technique in this study, namely multiple linear regression analysis.

The results showed that the quality of service and price together had a significant effect on consumer satisfaction at Malomo Laundry, Palopo City with the ability level of service quality and price to explain customer satisfaction was 8.7% while the remaining 91.3% which was explained by the variable others that were not included in this study.

Keywords: quality of service, price, customer satisfaction.