

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA BLOOM COIN LAUNDRY
DI SURABAYA**



Oleh :

MUHAMMAD ARDHIAN

1411506436

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

TUGAS AKHIR

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN JASA BLOOM COIN LAUNDRY DI
SURABAYA**



Oleh :

MUHAMMAD ARDHIAN

1411506436

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Muhammad Ardhian
NBI : 1411506436
Program Studi : Teknik Industri
**Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bloom
Coin Laundry Di Surabaya**

**Tugas Akhir Ini Telah Disetujui
Surabaya, 02 Januari 2020**

**Mengetahui/Menyetujui
Pembimbing,**

**Ir. Satijanen D.H, MM
(20410.90.0204)**

**Dekan
Fakultas Teknik**

**Kaprodi
Fakultas Teknik**

**Dr. Ir. Sajiyo M.Kes
(20450.00.0515)**

**Hery Murnawan S.T, MT
(20410.94.0378)**

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ardhian

NBI : 1411506436

Prodi : Teknik Industri

Judul TA : PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BLOOM COIN LAUNDRY DI SURABAYA.

Menyatakan bahwa penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri kecuali kutipan dan ringkasan yang telah saya cantumkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya akan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Surabaya, 07 Januari 2020

(Muhammad Ardhian)



U N I V E R S I T A S
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TLP. 031 593 1800 (EX 311)
EMAIL: PERPUS@UNTAG-SBY.AC.ID.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertandatangan di bawahini:

Nama : MUHAMMAD ARDHIAN
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
JenisKarya : Tugas Akhir

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA BLOOM COIN LAUNDRY DI SURABAYA

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 26 Juli 2020

Surabaya, 07 Januari 2020

Muhammad Ardhian

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bloom Coin Laundry di Surabaya”. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana teknik pada program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Selama penulisan skripsi ini tentunya peneliti mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing peneliti. Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun peneliti yakin bahwa penelitian ini sedikit berguna bagi pihak manajemen terkait. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Ir. Sajiyo M.Kes selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Hery Murnawan S.T, MT selaku Kaprodi Teknik Industri Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Ir. Satijanen D.H, MM selaku dosen pembimbing, terima kasih atas bimbingannya yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan meluangkan waktu untuk terselesainya skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Zainal Arief, MT selaku dosen wali yang selalu membimbing hingga akhir semester perkuliahan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta staf karyawan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Kepada Bapak , ibu, dan kakak-kakak yang sangat saya cintai dan sayangi yang selama ini tidak ada henti-henti mendukung saya dalam doa dan memberikan semangat sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kesehatan .

8. Terima Kasih Kepada teman-teman semua di kelas teknik industri sore atas bantuannya dan kenangan selama kuliah.
9. Semua pihak yang terkait yang telah membantu peneliti menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca, penelitian yang akan datang dan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pihak Bloom Coin Laundry guna menentukan kebijakan-kebijakan. Peneliti tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang ingin disampaikan sehubungan dengan hasil skripsi ini. Semoga tuhan yang maha esa membalas segala bantuan yang telah diberikan sehingga terselesainya skripsi ini.

Surabaya, 07 Januari 2020

(Muhammad Ardhian)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Menggunakan Jasa Bloom Coin Laundry di Surabaya.

Alat analisis yang digunakan adalah melakukan tabulasi terhadap kuesioner, pengumpulan data yang berupa uji validitas dan uji realibilitas. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Untuk menguji hipotesis ini digunakan alat analisis data berupa regresi linier berganda.

Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan uji validitas menunjukkan pernyataan yang digunakan dikatakan valid dikarenakan R hitung $>$ R tabel. Uji Realibilitas dari semua variabel diperoleh nilai cronbach alpha $>$ 0,6 maka dinyatakan realibel dan untuk Uji Hipotesis berdasarkan Uji F, Uji t dan Adjusted R^2 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara antara Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen dengan tingkat signifikansi 5%. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung untuk variabel kualitas layanan (X_1) sebesar 7,195, dan variabel harga (X_2) Sebesar 7,766.

Kata kunci : kualitas layanan, harga, kepuasan konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Service Quality and Price on Consumer Satisfaction in Using Bloom Coin Laundry Services in Surabaya. The analytical tool used is tabulating the questionnaire, collecting data in the form of a validity test and a reliability test. The hypothesis in this study is that there is a simultaneous and partial influence on consumer satisfaction. To test this hypothesis data analysis tools are used in the form of multiple linear regression.

The results obtained based on the validity test show the statement used is said to be valid because $R_{\text{arithmetical}} > R_{\text{table}}$. The reliability test of all variables obtained by the Cronbach alpha value > 0.6 , it was declared reliable and for the Hypothesis Test based on the F Test, t Test and Adjusted R² showed a significant effect between Service Quality and Price on Consumer Satisfaction with a significance level of 5%. This is evidenced by the t value for the service quality variable (X1) of 7.195, and the price variable (X2) of 7.766.

Keywords: service quality, price, customer satisfaction.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
LEMBAR PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Penelitian	8
1.4.1 Batasan Penelitian	8
1.4.2 Asumsi	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Pemasaran	11
2.2 Pengertian Jasa.....	11
2.2.1 Karakteristik Jasa	12
2.3 Kualitas Layanan.....	13
2.3.1 Pengertian Kualitas.....	13
2.3.2 Pengertian Layanan	14
2.3.3 Kualitas Layanan.....	14

2.3.4 Dimensi Kualitas Layanan.....	16
2.3.5 Faktor-Faktor Yang mempengaruhi	17
2.4 Harga	18
2.4.1 Indikator Harga	18
2.4.2 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.5 Kepuasan Konsumen.....	20
2.5.1 Indikator Kepuasan Konsumen	21
2.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	21
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Pemikiran.....	30
2.8 Hipotesis	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Penjelasan Tentang Metode Penelitian	33
3.1.1 Jenis Penelitian.....	33
3.1.2 Lokasi Penelitian	33
3.1.3 Identifikasi Variabel dan Pengukurannya.....	34
3.1.3.1 Indikator Variabel.....	34
3.1.4 Definisi Operasional.....	35
3.1.5 Populasi dan Sampel.....	36
3.1.5.1 Populasi.....	36
3.1.5.2 Sampel.....	37
3.1.6 Jenis Dan Sumber Data.....	38

3.1.6.1 Jenis Data	38
3.1.6.2 Sumber Data.....	38
3.1.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.1.8 Metode Analisis	39
3.1.8.1 Uji Validitas	39
3.1.8.2 Uji Realibilitas.....	39
3.1.8.3 Uji Asumsi Klasik	40
1. Uji Normalitas	40
2. Uji Multikolinieritas	40
3. Uji Heterokedastisitas	40
4. Uji Autokorelasi	40
3.1.9 Analisis Regresi Linier Berganda	41
3.1.10 Koefisien Determinan (R^2)	41
3.1.11 Uji Hipotesis	42
1. Uji F	42
2. Uji t	43
3.2 Diagram Alur Penelitian (<i>Flowchart</i>)	44
3.3 Perencanaan Penelitian (Jadwal Penelitian)	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Singkat Bloom Coin Laundry	47
4.1.2 Gambaran Lokasi Penelitian	47

4.1.3 Struktur Organisasi	48
4.1.4 Visi dan Misi	48
4.1.5 Daftar Harga Bloom Coin Laundry	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian	51
1. Jawaban Responden X ₁ (Kualitas Layanan)	53
2. Jawaban Responden X ₂ (Harga)	53
3. Jawaban Responden Y (Kepuasan Konsumen)	55
4.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas	58
a. Hasil Uji Validitas	58
b Hasil Uji Realibilitas	60
4.5 Uji Asumsi Klasik	65
1. Uji Normalitas	65
2. Uji Multikolinieritas	66
3. Uji Heterokedastisitas	66
4. Uji Autokorelasi	68
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.7 Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R ²)	72
4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	72
a. Uji F	73
b. Uji t	70
4.9 Pembahasan	74

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Konsumen Bloom Coin Laundry	3
Tabel 1.2 Jumlah Keluhan Konsumen (2018)	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional	33
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian	43
Tabel 4.1 Klasifikasi Identitas Responden	47
Tabel 4.2 Jawaban Responden Terhadap X_1	48
Tabel 4.3 Jawaban Responden Terhadap X_2	51
Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Y	53
Tabel 4.5 Hasil Pengujian Validitas X_1	55
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas X_2	56
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Validitas Y	56
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Realibilitas X_1	58
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Realibilitas X_2	58
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Realibilitas Y	58
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Multikolinieritas	60
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Autokorelasi	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Koefisien Determinan Berganda (R^2)	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Simultan Uji F	66
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Uji t	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Konsumen	4
Gambar 3.1 Kerangka Konseptual.....	30
Gambar 3.2 Diagram Alur Penelitian	44
Gambar 4.1 Daftar Harga Bloom Coin Laundry	49
Gambar 4.2 Hasil Uji P-Plot Regresi.....	62
Gambar 4.3 Grafik Pengujian Heterokedastisitas.....	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Tabulasi	83
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	86
Lampiran 3 Output Uji Validitas dan Realibilitas	89
Lampiran 4 Hasil Uji Normalitas	92
Lampiran 5 Hasil Uji Multikolineritas.....	93
Lampiran 6 Hasil Uji Heterokedastisitas	94
Lampiran 7 Hasil Uji Autokorelasi.....	95
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	96
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	97
Lampiran 10 Hasil Pengujian Uji F	98
Lampiran 11 Hasil Pengujian Uji t	99