

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TERHADAP LOYALITAS  
PELANGGAN RUMAH LAUNDRY BANGKALAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**NORHALISA ASYARI**

**NPM 1542010097**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAN, RISET, DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**JUDUL PENELITIAN** : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan  
Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan  
Rumah *Laundry* Bangkalan

**Nama Mahasiswa** : Norhalisa Asyari

**NPM** : 1542010097

**Program Studi** : Administrasi Bisnis

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Seminar Proposal

Menyetujui Pembimbing



**BUDI PRABOWO S.SOS.MM**

**NIP 196210161988031001**

Mengetahui,



LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
NAMA : NORHALISA ASYARI  
NPM 1542010097  
PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK


Menyetujui,

Pembimbing

TIM PENGUJI

  
BUDI PRABOWO S.SOS.MM  
NIP. 196210161988031001


1. Ketua

  
Dr. Rusdi Hidayat N. M.Si Si  
NIP. 19611224198031007 17

2. Sekretaris

  
Dra. Siti Ning Barida. M.Si  
NIP. 19640629199003200

3. Anggota

  
BUDI PRABOWO S.SOS.MM  
NIP. 196210161988031001

Mengetahui,



## **Abstrak**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN RUMAH LAUNDRY BANGKALAN**

**( Studi Kasus di Rumah Laundry Bangkalan)**

**Norhalisa Asyari**

Kemajuan teknologi memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat modern, yang mana masyarakatnya menginginkan semua hal dilakukan serba cepat dan praktis. Melihat banyaknya tuntutan kepraktisan untuk memenuhi segala kebutuhan pribadi masyarakat, maka semakin berkembang pelayanan-pelayanan jasa yang memberikan kemudahan seperti jasa laundry. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan baik secara simultan dan parsial.

Penelitian ini menggunakan data primer berupa koesioner terhadap pelanggan rumah laundry Bangkalan. Dengan mengambil responden sebanyak 100 pelanggan menggunakan metode *non probability sampling* yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji multikolinieritas, uji heterokedasitas, uji autokorelasi dan normalitas. Sedangkan teknik analisis data untuk menjawab hipotesis adalah uji regresi linier berganda, uji F dan uji T.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini di buktikan dari nilai signifikansinya  $0.000 < 0.05$ ; (2) kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini di buktikan dari nilai signifikansinya  $0.000 < 0.05$ .

**Kata kunci : kualitas pelayanan, harga, Loyalitas.**

## **Abstract**

### **THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICES ON CUSTOMER LOYALTY OF HOUSE LAUNDRY BANGKALAN**

**(Case Study in Bangkalan Laundry House)**

**Norhalisa Asyari**

Technological advances have an influence on the lifestyle of modern society, where people want everything to be done quickly and practically. Seeing the many demands for practicality to meet all the personal needs of the community, the services that provide convenience such as laundry services are growing. This study aims to determine the effect of service quality and price on customer loyalty both simultaneously and partially.

This study uses primary data in the form of a questionnaire to Bangkalan laundry house customers. By taking respondents as many as 100 customers using a non-probability sampling method that has been tested for validity and reliability. Followed by the classical assumption test consisting of multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test and normality. While the data analysis techniques to answer the hypothesis are multiple linear regression test, F test and T test.

The results of this study indicate that: (1) service quality and price simultaneously have a significant effect on customer loyalty. This is proven by the significance value  $0.000 < 0.05$ ; (2) service quality and price partially significant effect on customer loyalty. This is proven by the significance value of  $0.000 < 0.05$ .

**Keywords: service quality, price, loyalty.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan ridho dan rahmat serta hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan, harga terhadap loyalitas pelanggan rumah *Laundry* Bangkalan”.

Selama penulisan proposal ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak , baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih atas bantuan dan dorongan serta bimbingan dari Bapak Budi Prabowo,S.Sos,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu serta kesabarannya memberikan petunjuk dan bimbingan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini:

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, Chra Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Ibu Dra. Siti Ning Farida, M.Si Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kedua orangtua yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa, nasehat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan proposal skripsi.
4. Suami tercinta Helmi Ardiansyah Arby yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

5. Teman-teman Ilmu Administrasi Bisnis 2015 yang senantiasa mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
6. Bela vista nova sahabat yang senantiasa mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan proposal skripsi ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya sehingga skripsi ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya,agustus 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	6
2.2. Landasan Teori .....	7
2.2.1. Pemasaran .....	7
2.2.2. Jasa .....	11
2.2.3. Kualitas Pelayanan .....	18
2.2.4. Harga .....	22
2.2.5. Loyalitas Pelanggan .....	26
2.2.6. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan	30



2.2.7. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	30
2.3. Kerangka Berfikir .....	31
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	33
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran variable .....	33
3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5. Uji Kualitas Data .....	39
3.6. Metode Analisis dan Uji Hipotesis .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
4.1. Gambaran Umum Penelitian .....	46
4.1.1. Sejarah Perusahaan .....	46
4.2 Hasil Dan Pembahasan .....	50
4.2.1 Penyajian Data .....	50
4.2.2. Analisis Dan Pengujian Hipotesis .....	61
4.2.3. Hasil Teknik Analisis .....	73
4.3. Pembahasan .....	83
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan .....	87
5.2. Saran .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional .....	35
Tabel 3.2 Kriteria Penilaian Jawaban Kuisisioner .....	36
Tabel 4.1 Deskripsi Responden menurut Jenis Kelamin .....	51
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Menurut Usia .....	52
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Harga (X2) .....	56
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Variabel Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Struktur Modal ...	32
---	----