



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN LOYALITAS
TERHADAP KEPUASAN LAUNDRY Qe2**

(Studi kasus pada pelanggan Laundry Qe2 Jember)

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh:

**Riski Dwi Cahyati
NIM. 13.10.411.068**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

Juli, 2017

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Riski Dwi Cahyati
NIM : 13.10.411.068
Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN LAUNDRY Qe2**

“(Studi kasus pada pelanggan Laundry Qe2 Jember)” adalah hasil karya sendiri. Kecuali jika dalam kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran anisinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan inisaya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak – pihak yang merugikan dari pernyataan yang tidak benar.

Jember, juli 2017

Yang menyatakan,



Riski Dwi Cahyati

NIM. 13.10.411.068

SKRIPSI



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN LOYALITAS
TERHADAP KEPUASAN LAUNDRY Qe2**

(Studi kasus pada pelanggan Laundry Qe2 Jember)

Oleh:

Riski Dwi Cahyati

NIM. 13.10.411.068

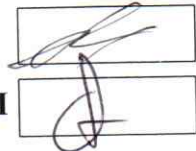
Pembimbing :

Dosen Pembimbing Utama

: Seno Sumowo, SE, MM

Dosen Pembimbing Pendamping

: Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM



PENGESAHAN

Skripsi berjudul; Pengaruh Kualitas Pelayanan Lokasi, Dan Loyalitas Terhadap Kepuasan Laundry Qe2 (Studi kasus pada Pelanggan Laundry Qe2 Jember), telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 7 juli 2017

Tempat : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,


Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

Anggota 1,



Seno Sumowo, SE, MM

NPK.0109288

Anggota 2,



Akhmad Fahrur Rozi, SE, MM

NPK. 19900201.1.1703798

Mengesahkan:

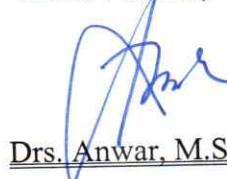
Dekan,




Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si

NIP. 0109289

Ketua Jurusan,



Drs. Anwar, M.Sc

NPK 85 03 125

MOTTO

Sesungguhnya setelah ada kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (urusan dunia) maka bersungguh-sungguhlah dalam beribadah, dan hanya kepada Tuhanmu-lah berharap.

(Q.S Al Insyiraah : 6-8)

Hai orang-orang beriman, jadikan sabar dan sholatmu sebagai penolong, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.

(Al Baqarah : 153)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman dan kasih-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa saya ucapkan banyak-banyak terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya.

- φ Orang tua tercinta Suparman dan Rumliya yang selama ini mendidik dan membimbing saya dan tiada henti-hentinya menyayangi saya. Dan selalu menuntun ke jalan dunia dan akhirat. Mereka merupakan inspirasi untuk melangkah dalam hidup ini.
- φ Kakak saya Moch. Luqman Hakim.
- φ Kepada kekasihku Kustiwan yang telah memotivasi saya, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir.
- φ Sahabat saya Intan Rizky A, Mariya Ulfa, Rina A, Riski Nurdiana, Endah P.M, Afton A, Regha Y, Wahyu Tepong, dan Moh. Alfitrah sahabat lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah berbagi informasi serta memberikan bantuan dan memberikan semangat yang begitu besar kepada saya.
- φ Seluruh teman seperjuangan manajemen angkatan 2013 FE UNMUH Jember.
- φ Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam segala hal terutama yang berkaitan dengan kelancaran penulisan skripsi.

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X1), lokasi (X2), dan loyalitas (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Jenis penelitian kualitas dengan menggunakan teknik *sampling aksidental/insidental* dengan sampel 100 orang responden. Penelitian ini menggunakan alat Analisis Regresi Linier Berganda. Hasil uji yang diperoleh menunjukkan bahwa variable kualitas pelayanan dan pelayanan mampu menjelaskan variasi yang terjadi terhadap kepuasan pelanggan Laundry Qe2. Masing-masing variable berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa Laundry Qe2. Ketiga variabel ini berpengaruh sebesar 23,6% terhadap Kepuasan pelanggan Jasa Laundry Qe2, sedangkan sisanya sebesar 13,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: kualitas pelayanan, lokasi, loyalitas, dan kepuasan

ABSTRCT

The research objective was to determine and analyze the effect of the influence quality service (X1), site (X2), and loyalty (X3) to the customer satisfaction (Y) Kind of cquality with research using technique samplin,aksidentalg/insidental technique with a sample of 100 respondent. This research using multiple linier regression analysis. Test result showed that variable quality and quality can explain variation that occur of customer satisfaction Laundry Qe2. Each variable influential of positive and significant impact on customer satisfaction of Jasa Laundry Qe2. Third of variable as big as 23,6% of the customer satisfaction of Jasa Laundry Qe2, while the residue as big as 13,6% influenced by other variable.

Key words: variable quality, site, loyalty, and satisfaction

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillahirabbilalamin, banyak nikmat yang Allah berikan, tetapi sedikit sekali yang kita ingat. Segala puji hanya layak untuk Allah Tuhan seru sekali analam atas segala berkah, rahmat, taufik, serta hidayah-Nya yang tiada terkira besarnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Loyalitas terhadap Kepuasan (Studi Pada kasus pada pelanggan Laundry Qe2 Jember)".

Maksud dan tujuan dari penulisan dan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunannya, penulis memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- a. Dr. Arik Susbiyani, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- b. Drs. Anwar, M.Sc, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan ijin penelitian kepada penulis.
- c. Seno Sumowo, SE,MM ,selaku dosen pembimbing I dan Akhamd Fahrur Rozi, SE MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
- d. Drs. Anwar, M.Sc, selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
- e. Seluruh Staf Pengajar/dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan segenap ilmunya kepada penulis, khususnya Staf Pengajar Jurusan Manajemen.

- f. Kedua orang tua tercinta, untuk semua cinta yang mengagumkan, doa, integritas, dukungan, dan perhatiannya yang takterbatas. Terimakasih untuk segalanya, baru ini yang bias saya persembahkan, semoga menjadi awal yang baik.
- g. Saudara-saudaraku, atas dukungan dan doanya, semoga kalian sukses dalam menjalani hidup.
- h. Teman-teman seperjuangan Prodi Manajemen angkatan 2013 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
- i. Semua pihak yang tidak bias disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dari sanalah semua kesuksesan ini berawal, semoga semua ini bias memberikan sedikit kebahagiaan dan menuntun pada langkah yang lebih baik lagi. Meskipun penulis berharap isi dari skripsi ini bebas dari kekurangan dan kesalahan, namun selalu ada yang kurang. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat lebih baik lagi. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat bagi semua pembaca.

Jember, Juli 2017

Penyusun

Riski Dwi Cahyati

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN BIMBINGAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR RUMUS.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Tinjauan Teori	7
2.1.1 Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Lokasi	7
2.1.4 Loyalitas.....	10
2.1.1.2 Tahapan Loyalitas Pelanggan.....	11
2.1.1.3 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	12
2.1.5 Kepuasan.....	13
2.1.1.4 Faktor Mendorong Kepuasan.....	13
2.1.1.5 Metode Pengukuran Kepuasan.....	15
2.1.1.6 Program Kepuasan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	18
2.3 Kerangka Konsep Penelitian.....	19

2.4 Hipotesis Penelitian.....	19
BAB 3 METODE PENELITIAN	22
3.1 Identifikasi Variabel.....	22
3.2 Definisi Operasional Variabel	22
3.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	22
3.2.2 Variabel Terikat.....	23
3.3 Rancangan Penelitian	24
3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel	25
3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel	26
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.7 Teknis Analisis Data.....	26
3.7.1 Analisis Kuantitatif	26
3.8 Uji Instrumen Data.....	27
3.8.1 Uji Validitas.....	27
3.8.2 Uji Reabilitas	27
3.9 Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.10.1 Uji Normalitas	28
3.10.2 Uji Multikolinearitas	29
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas	29
3.11 Uji Hipotesis.....	30
3.11.1 Uji t	30
3.11.2 Uji f.....	30
3.11.3 Koefisien Determinasi.....	31
BAB 4 HASIL DAN PENBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	32
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	32
4.1.2 Diskriptif Statistik Responden.....	33
4.2.1.1 Responden Menurut Usia.....	33

4.2.1.2 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	34
4.2.1.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	34
4.2.1.4 Responden Menurut Masa Berlangganan.....	35
4.2.1.5 Diskriptif Variabel Penelitian	35
4.2 Analisis Data	45
4.2.1 Uji Instrumen Data	45
4.2.1.1 Pengujian Validitas Data	45
4.2.1.2 Pengujian Reliabilitas Data	46
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.2.3.1 Pengujian Normalitas	48
4.2.3.2 Pengujian Multikolinearitas	49
4.2.3.3 Pengujian Heterokedastisitas	50
4.2.4 Uji Hipotesis	51
4.2.4.1 Uji t	51
4.2.4.2 Koefisien Determinasi	53
4.3 Pembahasan	53
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	55
5.3 Rekomendasi	56
DAFTAR PUSTAKA	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2: Jumlah Pelanggan Jasa Laundry Qe2.....	4
Tabel 2.2: Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 4.1: Responden Menurut Usia	33
Tabel 4.2: Responden Menurut Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3: Responden Menurut Tingkat Pendidikan	34
Tabel 4.4: Responden Menurut Masa Menjadi Pelanggan	35
Tabel 4.4: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.5: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Lokasi.....	38
Tabel 4.6: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Loyalitas....	40
Tabel 4.7: Frekuensi Pernyataan Responden Terhadap Kualitas Pelanggan	43
Tabel 4.8: Hasil Pengujian Validitas	45
Tabel 4.9: Hasil Pengujian Reliabilitas	46
Tabel 4.10: Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.11: Hasil Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4.12: Hasil Uji t	52
Tabel 4.13: Hasil Uji Koefisien Determinan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3: Kerangka Konsep Penelitian	19
Gambar 4.2: Hasil Pengujian Normalitas	49
Gambar 4.3: Hasil Pengujian Heteroskedastisitas.....	51

DAFTAR RUMUS

Rumus 3.1: Persamaan Regresi Linier Berganda	28
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 : Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2 : Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- LAMPIRAN 3 : Statistik Deskriptif Responden
- LAMPIRAN 4 : Hasil Uji Validitas
- LAMPIRAN 5 : Hasil Uji Reabilitas
- LAMPIRAN 6 : Hasil Uji Regresi, Uji Asumsi Klasik, Dan Uji Hipotesis
- LAMPIRAN 7 : Dokumentasi Penelitian