

**PENGARUH *PHYSICAL EVIDANCE*, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA JASA LAUNDRY PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Santi Safitri

NPM : 1731019337

Telah diketahui dan disahkan pada :

Hari : Senin

Tanggal : 10 Januari 2022

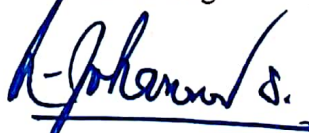
Tempat : Fakultas Ekonomika Dan Bisnis Universitas Wijayakusuma
Purwokerto

Dosen Pembimbing I



Dra. Hj. Arinastuti, M.Si
NIS. 6100732050

Dosen Pembimbing II



Andhi Johan S, S.E., M.Si
NIS. 6100734086

Mengetahui,



Program Studi Manajemen
Ketua,



H. Ady Achadi, S.E., M.Si
NIS. 6100735093

Skripsi Berjudul
PENGARUH *PHYSICAL EVIDANCE*, PERSEPSI HARGA, DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
PENGGUNA JASA LAUNDRY PADA MAHASISWA UNIVERSITAS
WIJAYAKUSUMA PURWOKERTO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

SANTI SAFITRI

NPM : 1731019337

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 10 Januari 2022

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan
mendapat gelar Sarjana Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomika dan
Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto

Penguji I
(Pembimbing I)



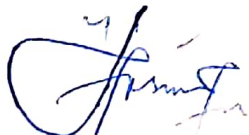
Dra. Hj. Arinastuti, M.Si.
NIS. 6100732050

Penguji II
(Pembimbing II)



Andhi Johan S., S.E., M.Si.
NIS. 6100734086

Penguji III



Tri Esti Masita, S.E., M.Si.
NIS. 6100732057

Penguji IV



Wisnu Wijayanto, S.E., M.M., M.Si.
NIS. 6100734083

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Santi Safitri

NPM : 1731019337

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomika dan Bisnis

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul : “**pengaruh *physical evindance*, persepsi harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pengguna jasa *Laundry* pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto**” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain atau jiplakan atau modifikasi hasil karya orang lain. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Purwokerto, 2022

Yang menyertakan,



Santi Safitri

1731019337

PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT atas perjuangan penulis selama ini dalam hal ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya Bapak dan Ibu tercinta yang selalu mendoakan serta memberi dukungan kepada saya tentunya menjadi semangat dan dorongan terbesar untuk bisa menyelesaikan skripsi ini. Karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih atas semua cinta yang telah bapak dan ibu berikan kepada saya.
2. Kakak saya yang selalu memberikan motivasi kepada saya dan dukungan yang selalu ada disaat saya membutuhkan. Terima kasih atas kesabaran, kebaikan, perhatiannya sampai terselesaikannya skripsi ini.
3. Kepada sahabat yang selalu memberikan arahan dan bantuan atas penyusunan skripsi ini. Tanpa inspirasi dan dorongan yang telah kalian berikan kepada saya, saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
4. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini saya ucapkan terima kasih.

MOTTO

Berjuanglah Sebelum Mati. Maknanya adalah selagi kita masih bernafas maka berjuanglah untuk masa depan yang lebih cerah.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pengaruh *Physical Evidance*, Persepsi Harga, Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Laundry pada mahasiswa Universitas Wijayakusuma Purwokerto”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak yang dengan tulus dan rela mengorbankan waktu dan pikiran untuk membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Heru Cahyo, M.Si., selaku dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan izin terhadap penulis untuk mengadakan penelitian.
2. Dra. Hj. Arinastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing I skripsi yang telah membimbing, mengarahkan serta memberikan dukungan dan saran kepada penulis dalam penelitian skripsi ini.
3. Andhi Johan S, S.E., M.Si, selaku dosen pembimbing II skripsi yang dengan teliti, sabar, memberikan bimbingan dan koreksi serta nasehat kepada penulis selama penyusunan skripsi sehingga skripsi ini menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan pelajaran hidup.
5. Segenap karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Wijayakusuma Purwokerto.
6. Teman – teman angkatan 2017 yang telah memberi semangat kepada saya sehingga skripsi ini bisa tercapai.

7. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah begitu banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk menyempurnakan tulisan ini.

Purwokerto, 2021

Peneliti



Santi Safitri

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
RINGKASAN	xii
<i>SUMMARY</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Permasalahan	4
C. Pembatasan Permasalahan	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kepuasan Pelanggan	7
B. <i>Physical evidance</i>	9
C. Persepsi harga	11
D. Kualitas pelayanan.....	12
E. Penelitian Terdahulu.....	14
F. Kerangka Pemikiran.....	20
G. Perumusan Hipotesis.....	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN DAN ANALISIS.....	24
A. Metode Penelitian	24
B. Metode Analisis	29

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
	A. Gambaran Umum Perusahaan dan Lokasi Penelitian.....	36
	B. Analisis Data dan Pembahasan.....	37
	1. Gambaran Umum Responden.....	37
	2. Pengujian Tingkat Validitas.....	39
	3. Pengujian Tingkat Reliabilitas.....	41
	4. Deskripsi Jawaban Responden.....	42
	5. Uji Asumsi Klasik.....	44
	6. Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis.....	48
	7. Pembahasan.....	51
	8. Keterbatasan Penelitian.....	54
BAB V	KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	55
	A. Kesimpulan.....	55
	B. Implikasi.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 1	Data Penilaian Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Laundry Di Purwokerto	3
Tabel 2	Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3	Penggolongan Responden Berdasarkan Usia	38
Tabel 4	Penggolongan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 5	Penggolongan Responden Berdasarkan Fakultas	38
Tabel 6	Penggolongan Responden Berapa Kali Memakai Jasa Laundry ...	39
Tabel 7	Validitas Butir Pertanyaan Physical Evidance (X1).....	40
Tabel 8	Validitas Butir Pertanyaan Perepsi Harga (X2).....	40
Tabel 9	Validitas Butir Pertanyaan Kualitas Pelayanan (X3).....	40
Tabel 10	Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan Pelanggan (Y).....	41
Tabel 11	Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 12	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Physical Evidance	42
Tabel 13	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Persepsi Harga.....	42
Tabel 14	Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	43
Tabel 15	Deskripsi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan	44
Tabel 16	Hasil Uji Normalitas	45
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 18	Hasil Uji Heteroskedastisitas Rank Spearman's rho	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Penelitian	23
Gambar 2 Normality Probability	45
Gambar 3 Kurva Uji F	49
Gambar 4 Kurva Uji t (Uji Hipotesis).....	51

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Daftar pertanyaan 63
Lampiran 2	Tabulasi data jawaban 30 Responden 66
Lampiran 3	Tabulasi data jawaban 102 responden..... 68
Lampiran 4	Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas (X1)..... 80
Lampiran 5	Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas (X2)..... 82
Lampiran 6	Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas (X3)..... 84
Lampiran 7	Perhitungan Uji Validitas dan Reliabilitas (Y)..... 86
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik..... 88
Lampiran 9	Uji Multikolinieritas 89
Lampiran 10	Uji Heteroskedastisitas 90
Lampiran 11	Uji Koefisiensi Determinasi 91
Lampiran 12	Uji F 92
Lampiran 13	Uji T 93
Lampiran 14	Distribusi T tabel 94
Lampiran 15	R tabel..... 97
Lampiran 16	F tabel 102