

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA UNISAL DALAM
MEMILIH *EXCA CLEAN LAUNDRY*
DI CIGANITRI**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada
Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sali Al-Aitaam*



Diajukan oleh :
Siti Nurhasanah
NIM : 2261201125

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SALI AL-AITAAM
BANDUNG
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA UNISAL DALAM MEMILIH
EXCA CLEAN LAUNDRY DI CIGANITRI**

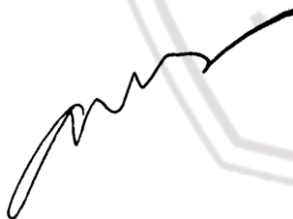
Diajukan oleh:

Siti Nurhasanah

2261201125

Telah disetujui oleh:

Pembimbing


Andri Asmari, S.E., M.M.

Tanggal

10 Juli 2026

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN MAHASISWA DALAM MEMILIH *EXCA
CLEAN LAUNDRY* DI CIGANITRI**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Siti Nurhasanah

2261201125

Telah disidangkan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 14 Juli 2026

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Ketua Prodi Yesi Suhartini, S.E., M.M.
NIDN : 0427078703



Penguji 1 Adrie Charviandi, S.E., M.M.
NIDN : 0424018602



Penguji 2 Kiki Pitasari, S.Pd., M.Pd.
NIDN : 0402029203



Bandung, 10 Juli 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Sali Al-Aitaam



Dr. Yusnaini, S.E., M.M.

NIDN : 0417087201

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana, pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sali Al-Aitaam adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri.

Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan Skripsi ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian Skripsi ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Bandung, 10 Juli 2026

Penulis,

Pembimbing



14C8ANX323664755

(Siti Nurhasanah)
NIM : 2261201125



Andri Asmari, S.E.,M.M.
NIDN : 0408087911

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan pelayanan terhadap keputusan mahasiswa Universitas Sali Al-Aitaam (UNISAL) dalam memilih Exca Clean Laundry di Ciganitri, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi penelitian adalah mahasiswa pengguna jasa Exca Clean Laundry Diciganitri, dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berskala Likert, kemudian dianalisis menggunakan teknik regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS.

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa capaian rata-rata variabel Harga, Pelayanan, dan Keputusan terhadap target ideal (100%) baru mencapai sekitar 68,9%, sehingga terdapat gap sebesar kurang lebih 30% yang mengindikasikan adanya permasalahan pada aspek harga dan pelayanan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan variabel Harga berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 25,17, sedangkan Pelayanan dan Keputusan berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata masing-masing 31,37 dan 33,45. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan mahasiswa (koefisien regresi 0,578; t hitung 2,788; signifikansi 0,006). Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan mahasiswa (koefisien regresi 0,904; t hitung 8,385; signifikansi 0,000). Secara simultan, Harga dan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan mahasiswa (F hitung 75,187; signifikansi 0,000), dengan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,618, yang berarti Harga dan Pelayanan mampu menjelaskan 61,8% variasi Keputusan mahasiswa, sedangkan sisanya sebesar 38,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Kata Kunci: *Harga, Pelayanan, Keputusan Mahasiswa, Laundry*

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of price and service quality on students' decisions at Universitas Sali Al-Aitaam (UNISAL) in choosing Exca Clean Laundry in Ciganitri, both partially and simultaneously. This study applies a quantitative method with an associative approach. The population consists of students who use the Exca Clean Laundry service in Ciganitri, with a sample of 96 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS software.

The preliminary survey shows that the average achievement of the Price, Service, and Decision variables toward the ideal target (100%) only reached around 68.9%, leaving a gap of approximately 30% that indicates existing problems in the price and service aspects. The descriptive analysis shows that Price falls into the fair category with a mean of 25.17, while Service and Decision fall into the good category with means of 31.37 and 33.45, respectively. Hypothesis testing shows that Price has a positive and significant effect on students' decisions (regression coefficient 0.578; t value 2.788; significance 0.006). Service also has a positive and significant effect on students' decisions (regression coefficient 0.904; t value 8.385; significance 0.000). Simultaneously, Price and Service have a positive and significant effect on students' decisions (F value 75.187; significance 0.000), with a coefficient of determination (R Square) of 0.618, meaning that Price and Service together explain 61.8% of the variation in students' decisions, while the remaining 38.2% is explained by other factors not covered in this study.

Keywords: Price, Service, Student Decision, Laundry

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan adanya do'a dari kedua orang tua (Ibu Somanah dan Bapak Mulyana). skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Sali Al-Aitaam.

Saya menyadari bahwa pada penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Fatimah Nurjannati Iskandar S.E., M.Ak. Selaku rektor perguruan tinggi Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
2. Andri Asmari, S.E., M.M. Selaku wakil rektor I perguruan tinggi Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
3. Dian Haerana, S.T., M.M. Selaku wakil rektor II perguruan tinggi Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
4. Ir.Arif Nugraha, S.E., M.M. Selaku wakil rektor III perguruan tinggi Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
5. Dr.Yusnaini, S.E., M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
6. Yesi Suhartini, S.E., M.M. Selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
7. Andri Asmari, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Proposal Skripsi.

8. Seluruh Staf Universitas Sali Al-Aitaam Bandung.
9. Terimakasih kepada bapak/ibu yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian ditempat laundry itu.
10. Terimakasih juga kepada orang tersayang yang selalu hadir untuk memberi semangat, do'a, serta motivasi dalam setiap langkah perjuangan untuk menyelesaikan skripsi ini. Dukungan yang diberikan kepada penulis itu sangat berarti bagi penulis.
11. Terimakasih kepada teman seperjuangan, khususnya yang selalu kebersamai dalam proses penyusunan skripsi ini, saling menguatkan, dan berbagi tawa serta air mata. Terimakasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam.
12. Terimakasih kepada teman satu atap yang telah memberikan semangat dan dukungannya kepada penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri dan pembaca.

Bandung, 10 Juli 2026



Siti Nurhasanah

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Batasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah.....	10
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS. 13	
2.1. Kajian Teori.....	13
2.1.1. Pengertian Pemasaran	13
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran	14
2.1.3. Pengertian Manajemen Pemasaran Jasa	14
2.1.4. Fungsi Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.5. Tujuan Manajemen.....	18
2.1.6. Harga	18
2.1.7. Pelayanan	20
2.1.8. Keputusan Pembelian.....	23
2.2. Penelitian Terdahulu.....	24
2.3. Kerangka Berfikir.....	26

2.4. Hipotesis Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Metode Penelitian.....	29
3.2. Objek Penelitian.....	30
3.3. Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.4. Variabel dan Operasionalisasi Variabel	31
3.4.1. Variabel Penelitian	31
3.4.2. Operasionalisasi Variabel	33
3.5. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	33
3.5.1. Populasi	33
3.5.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.6. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6.1. Kuesioner (Angket).....	35
3.7. Uji Instrumen Penelitian	36
3.7.1. Uji Validitas.....	36
3.7.2. Uji Reliabilitas	37
3.8. Teknik Analisis Data	38
3.8.1. Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2. Uji Instrumen Penelitian	39
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	39
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.8.5. Uji Hipotesis.....	44
3.8.6. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	47
4.1.1 Visi dan Misi Exca Clean Laundry Diciganitri	48
4.1.2 Stuktur Organisasi.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden	51
4.3 Uji Instrumen	53
4.3.1 Uji Validitas.....	53
4.4 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	66

BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Total Penskoran Variabel Harga	5
Tabel 1. 2 Total Penskoran Variabel Pelayanan	6
Tabel 1. 3 Total Perskoran Variabel Keputusan	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir	26
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	31
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert	33
Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel	33
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	52
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4. 4 Uji Validitas Variabel Harga	54
Tabel 4. 5 Uji Validitas Variabel Pelayanan	55
Tabel 4. 6 Uji Validitas Variabel Keputusan.....	56
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel Harga.....	57
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan	57
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Variabel Keputusan	58
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Deskriptif	58
Tabel 4. 11 Uji One-Sample Kolmogorov Smirnov Test	59
Tabel 4. 12 Uji Multikolinieritas	60
Tabel 4. 13 Analisis Regresi Linier Berganda.....	62
Tabel 4. 14 Uji T	63
Tabel 4. 15 Uji F.....	63
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Heteroskedastisitas	61
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

