

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, LOKASI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI SEPATU
HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA
(Jl. Simo Tambaan II No. 88, Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen**



Diajukan Oleh:

ACHMAD HENDI ANGGRIAWAN

NPM : 20420082

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, LOKASI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI SEPATU
HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA
(Jl. Simo Tambaan II No. 88, Surabaya)**

Diajukan Oleh:

ACHMAD HENDI ANGGRIAWAN

NPM : 20420082

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH :

DOSEN PEMBIMBING



Ni Ketut Yulia Agustini, SE, MM.

Tanggal, *2 Januari 2025*

KETUA PROGRAM STUDI



Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM

Tanggal, *3 Januari 2025*

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, LOKASI,
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI SEPATU
HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA**

(Jl. Simo Tambaan II No. 88, Surabaya)

Diajukan oleh :

Achmad Hendi Anggriawan

NPM : 20420082

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Ni Ketut Yulia Agustini, SE.,MM

Dr. Andrianto Trimarjono, SE.,MM

Djojo Diharjo, SE.,MM.,MAk

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah Satu persyaratan
untuk memperoleh gelar sarjana manajemen**

Tanggal,

**Dr. Andrianto Trimarjono, SE.,MM
Ketua Program Studi Manajemen**

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya bertanda tangan dibawah in:

Nama : Achmad Hendi Anggriawan

NPM : 20420082

Alamat : Tubanan Makmur 6/No. 19, Tandes, Surabaya

Program studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI SEPATU HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA”** bebas plagiat.

Surabaya,

Yang membuat pernyataan

Achmad Hendi Anggriawan

20420082

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena limpahan kasih dan rahmat-Nya sehingga memberikan kemudahan bagi penulis untuk mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAPAN KEPUASAN PADA CUCI SEPATU HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA"

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah dalam rangka memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus atas semua bimbingan dan bantuan serta kesempatan yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini khususnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, Sp. THT-KL (K), FICS. Selaku rektor yang telah berjasa dan memberikan kontribusi yang terbaik terhadap Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Gimanto Gunawan, MM., M. Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis karena dedikasi dan pengabdianya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ni Ketut Yulia Agustini, SE.,MM. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan selama proses penyusunan skripsi.

4. Bapak Dr. Andrianto Trimarjono, SE.,MM. selaku dosen wali yang telah membantu penulis dalam mengikuti dan menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya yang telah memberikan ilmu dalam kegiatan belajar mengajar selama di kampus.
6. Seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang terkait pelayanan administrasi selama masa perkuliahan Kusuma.
7. Kedua Orang tua tercinta atas jasa-jasanya dalam segala hal yang dapat mendidik, memberi ilmu yang tak terbatas serta cinta dan kasih sayangnya bagi penulis.
8. Kepada diri penulis sendiri yang telah kuat lahir dan batin untuk menyelesaikan masa kuliah dan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat – sahabat penulis Anggi, Alvina, Savira, Yusuf, Dimas, Magas, Nando, dan Riki yang senantiasa selalu membantu, memberi semangat, dorongan, serta masukan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
10. Seluruh responden yang sudah meluangkan waktu untuk membantu mengisi kuisioner.
11. Dan untuk seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
Terima kasih atas support kalian

Penulis mengharapkan kritik yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga

skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Surabaya,

Achmad Hendi Anggriawan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Permasaran	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan	15
2.1.4 Harga.....	18
2.1.5 Promosi	20
2.1.6 Lokasi.....	25
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hipotesis dan Model Analisis	37
2.3.1 Hipotesis.....	37
2.3.2 Model Analisis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1 Pendekatan Penelitian	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel	40
3.3 Identifikasi Variabel	40
3.4 Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1 Kualitas Pelayanan	41
3.4.2 Harga.....	42
3.4.3 Promosi	42
3.4.4 Lokasi.....	43
3.4.5 Kepuasan Pelanggan	43
3.5 Jenis Data dan Sumber Data	44
3.5.1 Jenis Data.....	44
3.5.2 Sumber Data	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.7 Teknik Analisis Data	47
3.7.1 Uji Validitas	48
3.7.2 Uji Reabilitas	48
3.7.3 Uji Analisis Linier Berganda.....	49
3.7.4 Uji Hipotesis.....	50
3.7.4.1 Uji t-Test.....	50
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	51
BAB VI HASIL PENELITIAN	52
4.1 Gambaran Objek Umum Penelitian	52
4.1.1 Sejarah Handmade Clean Shoes	52
4.1.2 Visi dan Misi Handmade Clean Shoes	53
4.1.3 Struktur Organisasi.....	54
4.2 Deskripsi Kriteria Responden	54
4.2.1 Menurut Responden Pelanggan Bulan April – September	
2024....	55

4.2.2 Menurut Responden yang Berdomisili di Surabaya	
Barat.....	56
4.3 Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian	57
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas	
Pelayanan..	58
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Harga	59
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Promosi.....	59
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Lokasi	60
4.3.5 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan	
Pelanggan	60
4.4 Hasil Uji Instrumen	61
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	61
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	62
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	63
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
4.6.1 Uji t-Test	66
4.6.2 Koefisien Determinasi (R^2)	69
4.7 Pembahasan	69
4.7.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan .	69
4.7.2 Pengaruh Harga Pada Kepuasan Pelanggan.....	70
4.7.3 Pengaruh Promosi Pada Kepuasan Pelanggan.....	71
4.7.4 Pengaruh Lokasi Pada Kepuasan Pelanggan	71
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN.....	73
5.1 Simpulan	73
5.2 Saran	74
5.3 Keterbatasan.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Volume dan Nilai Ekspor Industri Kulit dan Alas Kaki Indonesia (2015-2022)	2
Gambar 1.2 Prefrensi Jenis Sneakers yang Biasa Dibeli Konsumen Indonesia Menurut Gender Februari (2023).....	3
Gambar 1.3 Tempat Konsumen Indonesia Membeli Sneakers (Februari 2023).....	3
Gambar 2. 1 Model Analisis	38
Gambar 4.1 Logo Handmade Clean Shoes.....	52
Gambar 4.2 Sebelum dan Sesudah	53
Gambar 4.4 Kurva Distribusi Uji t.....	67
Gambar 4.5 Kurva Distribusi Uji t	67
Gambar 4.6 Kurva Distribusi Uji t.....	68
Gambar 4.7 Kurva Distribusi Uji t.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert.....	46
Tabel 4. 1 Data Pelanggan Bulan April – September 2024.....	55
Tabel 4.2 Data Pelanggan Bulan April – September 2024.....	56
Tabel 4.3 Data Responden Berdomisili Di Surabaya Barat.....	57
Tabel 4.4 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden Variable Kualitas Pelayanan (X1)	58
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variable Harga (X2).....	59
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variable Promosi (X3).....	59
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variable Lokasi (X4)	60
Tabel 4 9 Distribusi Jawaban Responden Variable Kepuasan Pelanggan (Y).....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	63
Tabel 4.13 Uji t-Test.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R²).....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	82
Lampiran II Data Tabulasi & Output SPSS	89

ABSTRAK

Penelitian ini meneliti PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA CUCI SEPATU HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan jasa cuci sepatu Handmade Clean Shoes Surabaya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), promosi (X3), dan lokasi (X4), sedangkan variabel terikat kepuasan pelanggan (Y). Dalam penelitian ini, menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian ini menekankan pada pengujian hipotesis, data yang digunakan harus terukur. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode *non probability sampling*, dengan prosedur *purposive sampling*. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan kriteria responden yaitu pelanggan Handmade Clean Shoes yang berdomisili di Surabaya Barat dan pelanggan yang telah menggunakan jasa di Handmade Clean Shoes Surabaya minimal 2 kali atau lebih dalam kurun waktu 6 bulan terakhir dari bulan april – september 2024. Uji hipotesis yang dilakukan menggunakan analisa regresi linier berganda. Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Handmade Clean Shoes Surabaya, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Handmade Clean Shoes Surabaya, promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Handmade Clean Shoes Surabaya, lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Handmade Clean Shoes Surabaya.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Lokasi, dan Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This research examines THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY, PRICE, PROMOTION, AND LOCATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF HANDMADE CLEAN SHOES SURABAYA SHOE WASHING SERVICES. The aim of this research is to determine the influence of service quality, price, promotion and location on customer satisfaction of the Handmade Clean Shoes Surabaya shoe washing service. The independent variables in this research are service quality (X1), price (X2), promotion (X3), and location (X4), while the dependent variable is customer satisfaction (Y). In this research, quantitative methods are used where this research emphasizes hypothesis testing, the data used must be measurable. The data sources used are primary and secondary data. Determination of the sample size was carried out using a non-probability sampling method, with a purposive sampling procedure. The sample taken was 100 respondents with the criteria for respondents being Handmade Clean Shoes customers who live in West Surabaya and customers who have used services at Handmade Clean Shoes Surabaya at least 2 times or more in the last 6 months from April - September 2024. Hypothesis testing was carried out using multiple linear regression analysis. Based on the conclusions obtained in this research, service quality has no significant effect on customer satisfaction at Handmade Clean Shoes Surabaya, price has no significant effect on customer satisfaction at Handmade Clean Shoes Surabaya, promotion has a significant effect on customer satisfaction at Handmade Clean Shoes Surabaya, location has no significant effect on customer satisfaction at Handmade Clean Shoes Surabaya.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Location, and Customer Satisfaction*