

SKRIPSI

**PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNAAN JASA
(STUDI KASUS SM LAUNDRY DI LIMBANGAN)**



Oleh :
ADINDA AYU LESTARI
NIM 22BH10038

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI

PENGARUH HARGA , DAN PROMOSI TERHARAP KEPUASAN PENGGUNAAN JASA (STUDI KASUS SM LAUNDRY DI LIMBANGAN)

Diajukan Untuk memenuhi persyaratan menyusun skripsi pada
Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali

Oleh :
ADINDA AYU LESTARI
NIM 22BH10038

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NAHDATUL ULAMA AL GHAZALI
CILACAP
2026**

SKRIPSI
PENGARUH HARGA , DAN PROMOSI TERHARAP
KEPUASAN PENGGUNAAN JASA
(STUDI KASUS SM LAUNDRY DI LIMBANGAN)

Oleh :
ADINDA AYU LESTARI
NIM 22BH10038

Di Setujui Untuk
Seminar Proposal Pada tanggal:

Pembimbing 1



Muhammad Rijal Pamungkas M.Ec.Dev
NIDN.0609038403

Pembimbing 2



Syafiah.MM
NIDN.0017108405

NOTA PEMBIMBING

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada
Kaprodi Manajemen
Universitas Nahdlatul Ulama
Al-Ghazali Cilacap
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi dari saudara:

Nama	:	Adinda ayu Lestari
NIM	:	22BH10038
Fakultas / Prodi	:	Ekonomi / Manajemen
Judul	:	Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di SM Laundry Di Limbangan

Dengan ini kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah kami setuju dan dapat diajukan untuk sidang munaqosah. Bersama ini kami kirimkan naskah skripsi tersebut dengan harapan dapat segera dimunaqosahkan.

Atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing 1



Muhammad Rijal Pamungkas M.Ec.Dev
NIDN.0609038403

Pembimbing 2



Syafiah.MM
NIDN.0017108405

NOTA KONSULTAN

Hal : Persetujuan Naskah Skripsi

Lamp : -

Kepada
Kaprodi Manajemen
Universitas Nahdlatul
Ulama Al-Ghazali Cilacap
Di Cilacap

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mengadakan koreksi, dan melakukan perbaikan sebagaimana mestinya, maka kami menyatakan bahwa skripsi dari saudara:

Nama : Adinda ayu Lestari
NIM : 22BH10038
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Manajemen
Judul : Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan
Pengguna Jasa di SM Laundry Di Limbangan

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar strata satu(S-1).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Cilacap, 18 Febuari 2026

Konsultan

Hakim. M.M
NIDN. 0631128903

SKRIPSI

PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN JASA (STUDY KASUS SM LAUNDRY DILIMBANGAN)

Oleh:

ADINDA AYU LESTARI

NIM 22BH10038

Disetujui dan disahkan,

- | | | |
|----|--|------------|
| 1. | Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903 | Penguji I |
| 2. | Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104 | Penguji II |

(.....)

(.....)

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap



Elok Ainur Latif, M.M.
NIDN. 0631109002

PENGESAHAN

Skripsi Saudara

Nama : **ADINDA AYU LESTARI**
NIM : 22BH10038
Judul : Pengaruh Harga Promosi terhadap Kepuasan
Penggunaan Jasa Studi Kasus SM Laundry di
Limbangan

Telah disidang Skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama
Al Ghazali Cilacap pada hari / tanggal :

Rabu, 11 Februari 2026

Dan dapat diterima sebagai pemenuhan tugas akhir mahasiswa Program Strata 1 (S.1)
Manajemen Fakultas Ekonomi pada Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.

Cilacap, 11 Februari 2026

Dewan Sidang

Ketua

Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Sekretaris

Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Penguji 1

Hakim, M.M.
NIDN. 0631128903

Penguji 2

Rahmat Alhakim, M.E.
NIDN. 0608078104

Pembimbing

M. Rival Pamungkas, M.Ec.Dev.
NIDN. 0609038403

Ass. Pembimbing

Syafiah, M.M.
NIDN. 0017108405

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Motta Pamikatsih, M.E.Sy.
NIK. 41 230714 160

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Ayu Lestari

NIM : 22BH10038

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa (Studi Kasus SM Laundry)” ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya peroleh terkait dengan skripsi ini.

Cilacap, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Adinda Ayu Lestari

NIM 22BH10038

MOTO

“Apapun masalahnya hadapi dengan senyuman ntah baik atau buruknya biar allah yg mengatur untuk kita “

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui." (QS. Al-Baqarah: 216)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, hidayah, serta rida-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Selawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, panutan yang mengajarkan arti kesabaran, perjuangan, dan keikhlasan dalam menuntut ilmu. Karya sederhana ini peneliti persembahkan dengan penuh cinta dan rasa syukur kepada:

1. Kedua Orang Tua Tersayang, Bapak Djumali dan Ibu Nani Sunarti.
Terimakasih atas doa yang tiada henti untuk putri kecilmu ini. Terimakasih atas kasih sayang yang diam-diam selalu hadir, meski tak selalu terucap lewat kata atau pelukan. Di balik ketenangan kalian, terdapat kasih sayang yang sangat hangat, tulus, dan kuat. Tanpa doa dan dukungan kalian, langkah ini tidak akan pernah sampai sejauh ini.
2. Kakak dan Adik-adikku Tersayang: Mba Putri, (Alm) Gilang, dan Surya.
Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan ini, untuk setiap tawa, kejahilan, serta momen haru yang kita lalui bersama.
3. Dosen Pembimbing Tercinta, Bapak Muhammad Rijal Pamungkas, M.Ec.Dev. dan Ibu Syafiah, M.M. Terimakasih atas kesabaran beliau dalam membimbing dan memberikan arahan hingga skripsi ini selesai. Segala jasa dan ilmu yang telah diberikan akan selalu peneliti ingat dan tidak akan pernah terlupakan.
4. Sahabat Seperjuangan: Mukti, Anisa, dan Yunita. Terimakasih telah mewarnai masa perkuliahan ini dengan berbagai drama, tawa, dan tangis.

Kehadiran kalian menjadikan perjalanan ini jauh lebih bermakna.

5. Sahabat- sahabat KKN Cikakak nadyana dan rina yg sudah meneyamangati penulis dalam semasa sekripsi dan kkn.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2022. Terimakasih telah membersamai proses belajar selama 7 semester ini. Semoga kesuksesan selalu menyertai kita semua dan tali silaturahmi tetap terjaga selamanya.
7. Untuk diriku sendiri, terima kasih telah bertahan dalam setiap kekecewaan, bangkit dari setiap kejatuhan, dan tetap memilih menyelesaikan perjalanan ini meski harus melewatinya berulang kali. Skripsi ini bukan sekadar karya akademik, melainkan bukti nyata bahwa aku mampu menaklukkan rasa ragu, luka, dan lelah. Alunan semangat yang kujaga sendiri telah menjadi melodi penguat hati, menemani setiap langkah hingga titik akhir. Persembahan ini adalah penghormatan atas keberanian dan keteguhan diriku sendiri.
8. Untuk karya-karya lagu dari Juicy luicy, terima kasih telah menjadi melodi penyemangat dan teman setia dalam setiap proses kreatif penyusunan skripsi ini. Alunan musiknya bukan sekadar nada, melainkan energi yang selalu berhasil menjaga semangat peneliti untuk terus melangkah hingga titik terakhir.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan doa, dukungan, serta bantuan dalam bentuk apa pun hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penelitian skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa (Studi Kasus SM Laundry)” dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

Pada penelitian ini peneliti banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil, maka pada kesempatan ini perkenankanlah peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., selaku Rektor Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
2. Ibu Mutia Pamikatsih, M.E.Sy., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali Cilacap.
3. Ibu Elok Ainur Latif, M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali Cilacap.
4. Bapak Muhammad Rijal Pamungkas, M.Ec.Dev., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta ilmu yang sangat bermanfaat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Syafiah, M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan dukungan (*support*) sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
6. Dosen penguji skripsi yang telah bersedia memberikan berbagai saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
7. Para dosen Fakultas Ekonomi Universitas Nahdlatul Ulama Al-Ghazali

Cilacap yang telah membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berperan dalam penyelesaian studi penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, instansi terkait, mahasiswa, dan seluruh pembaca.

Cilacap, 5 Januari 2026



Penulis, Adinda Ayu Lestari

NIM 22BH10038

RINGKASAN

Adinda Ayu Lestari, 22BH10038, 2025. "Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa (Studi Kasus SM Laundry)". Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan penggunaan jasa pada SM Laundry di Cilacap. Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya strategi bauran pemasaran dalam industri jasa binatu guna meningkatkan kepuasan konsumen di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 90 responden pelanggan SM Laundry. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi Harga $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ table yaitu $7,271 > 1,987$, serta nilai signifikansi Promosi $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ table yaitu $2,263 > 1,987$. F hitung sebesar $29,682$ dan nilai signifikansi $0,000$. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar $0,433$ menunjukkan bahwa $43,3\%$ variasi kepuasan penggunaan jasa dapat dijelaskan oleh variabel harga dan promosi dalam model ini, sedangkan sisanya sebesar $56,7\%$ dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Harga, Promosi, Kepuasan Penggunaan Jasa, SM Laundry.

Cilacap yang telah membekali ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan.

8. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan berperan dalam penyelesaian studi penulis.

Penulis menyadari bahwa hasil penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, instansi terkait, mahasiswa, dan seluruh pembaca.

Cilacap, 5 Januari 2026

Penulis, Adinda Ayu Lestari

NIM 22BH10038

RINGKASAN

Adinda Ayu Lestari, 22BH10038, 2025. “Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Penggunaan Jasa (Studi Kasus SM Laundry)”. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Nahdlatul Ulama Al Ghazali (UNUGHA) Cilacap.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh harga dan promosi terhadap kepuasan penggunaan jasa pada SM Laundry di Cilacap. Latar belakang dari penelitian ini adalah pentingnya strategi bauran pemasaran dalam industri jasa binatu guna meningkatkan kepuasan konsumen di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner kepada 100 responden pelanggan SM Laundry. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda menggunakan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial, harga dan promosi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi Harga $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $7,271 > 1,98498$, serta nilai signifikansi Promosi $0,026 < 0,05$ dan nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $2,263 > 1,98498$. Secara bersama-sama atau simultan, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan jasa dengan nilai F hitung sebesar 29,682 dengan sig. 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,073 menunjukkan bahwa 7,3% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen dalam model ini.

Kata kunci: Harga, Promosi, Kepuasan Penggunaan Jasa, SM Laundry.

SUMMARY

Adinda Ayu Lestari, 22BH10038, 2025. "The Effect of Price and Promotion on Service Satisfaction (Case Study of SM Laundry)". Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics, Nahdlatul Ulama Al Ghazali University (UNUGHA) Cilacap.

The purpose of this study is to analyze the effect of price and promotion on service satisfaction at SM Laundry in Cilacap. The background of this study is the importance of marketing mix strategies in the laundry service industry to increase customer satisfaction amid increasingly fierce business competition. This study used a quantitative approach with a survey method through questionnaires to 90 SM Laundry customer respondents. The analysis technique used was multiple linear regression using SPSS.

The results of this study indicate that partially, price and promotion have a positive and significant effect on service usage satisfaction. This can be seen from the significance value for Price of $0.000 < 0.05$ and the calculated t -value $> t$ -table value, which is $7.271 > 1.987$, as well as the significance value for Promotion of $0.026 < 0.05$ and the calculated t -value $> t$ -table value, which is $2.263 > 1.987$. The calculated F -value is 29.682 with a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R Square) of 0.433 indicates that 43.3% of the variation in service usage satisfaction can be explained by the price and promotion variables in this model, while the remaining 56.7% is explained by other variables outside this study.

Keywords: Price, Promotion, Service Satisfaction, SM Laundry.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Ruang Lingkup Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
A. Telaah Pustaka	7
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Kerangka Berfikir	18
D. Pengembangan Hipotesis	20
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian	24
B. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	28
C. Teknik Analisis Data	31

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN..... 38

A. Deskripsi Data Penelitian38

B. Analisis Data 43

C. Pembahasan57

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN 60

A. Simpulan.....60

B. Saran61

C. Keterbatasan Penelitian.....61

DAFTAR PUSTAKA63

LAMPIRAN

BIODATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 2.1 Timeline Schedule pelaksanaan.....	24
Tabel 2.1 Operasionalisasi Variabel Harga , Promosi , dan Kepuasan	27
Tabel 2.2 Klasifikasi Skala Likert untuk Pengukuran Kuesioner	30
Tabel 3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Tabel 3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 3.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Harga	41
Tabel 3.4 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Promosi	43
Tabel 3.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan	45
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Harga	45
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi	46
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan	47
Tabel 3.9 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 3.10 Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	49
Tabel 3.11 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 3.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	51
Tabel 3.13 Analisis Regresi Linier Berganda	52
Tabel 3.14 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	53
Tabel 3.15 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	55
Tabel 3.16 Hasil Koefisien Determinasi (R ²)	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berpikir Penelitian	19
Gambar 2.1 Denah Lokasi SM Laundry	23