

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
KOMPETITIF TERHADAP PENDAPATAN USAHA
LAUNDRY DI KELURAHAN SIMPANG
SELAYANG TUNTUNGAN
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

OLEH:

**ANISA FRISKA MANDA SARI BR SURBAKTI
188320276**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 20/4/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)20/4/26

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : **Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif Terhadap Pendapatan Usaha Laundry Di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan**
Nama : **Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti**
NPM : **188320276**
Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pemanding

(Drs. Muslim Wijaya, M.Si)

(Dr. Nur Aisyah, SE,MM)

Pembimbing

Pemanding

Mengetahui:

(Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA)

(Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si)

Dekan

Ka.Prodi Manajemen

Tanggal Lulus : 16 September 2025

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 16 September 2025



Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti
188320276

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti

NPM : 188320276

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif Terhadap Pendapatan Usaha *Laundry* Di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : 16 September 2025

Yang Menyatakan



Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti

188320276

RIWAYAT HIDUP

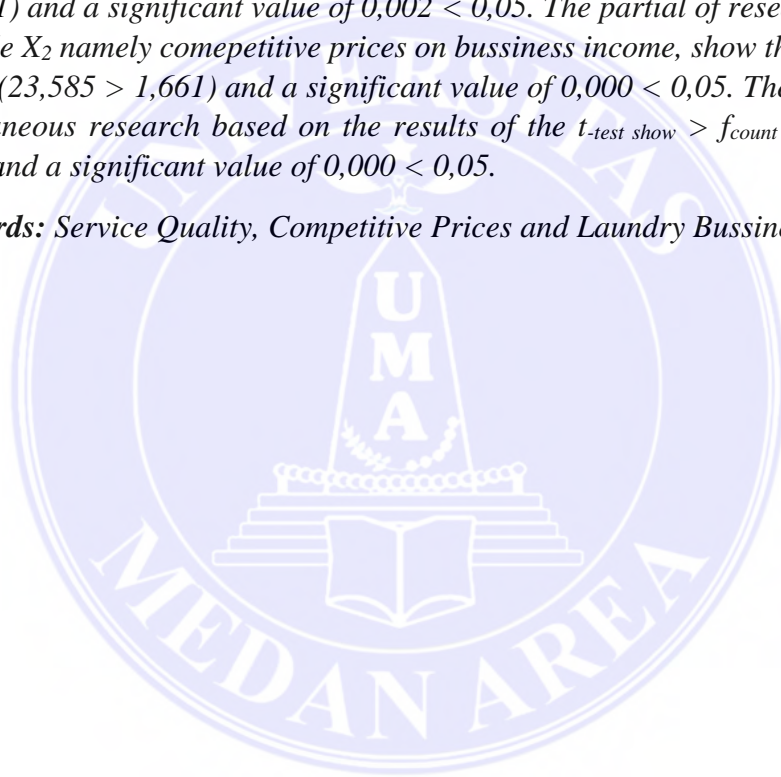


Nama	Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti
NPM	188320276
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 11 April 1998
Nama Orangtua :	
Ayah	Lige Surbakti
Ibu	Helmi Br. Ginting
Riwayat Pendidikan :	
SMP	SMP Puteri Sion Medan
SMA/SMK	SMA Negeri 17 Medan
Riwayat Studi di UMA	-
Pengalaman Pekerjaan	Staff di PUD Pasar Induk Medan
No HP/WA	0812 6513 8794
Email	anisafmsas98@gmail.com

ABSTRACT

The study aims to analyze the effect of service quality and competitive prices on laundry bussiness income in Simpang Selayang Tuntungan Medan City. This type research is associative research which means a study that is intended to find out whether there is relationship between two variables, where the variables are measured by the result of study (partial test and simultaneous test). The population in this study was 120 customers who were female and male with sample of 92 respondents taken from part of the existing population. The data analysis techniques used in this study were validity and instrument tests, multiple linear analysis tests, and hypotesis tests, each of which used the SPSS 24 program. Based on the results of this study, it shows that partially the variable X_1 namely service quality on bussiness income, is known to have calculated $t_{\text{count value}} > t_{\text{table}}$, is $(25,544 > 1,661)$ and a significant value of $0,002 < 0,05$. The partial of research results of variable X_2 namely comepetitive prices on bussiness income, show that $t_{\text{count value}} > t_{\text{table}}$ is $(23,585 > 1,661)$ and a significant value of $0,000 < 0,05$. The results of the simultaneous research based on the results of the $t_{\text{-test show}} > f_{\text{count}}$ is $(285,094 > 3100)$ and a significant value of $0,000 < 0,05$.

Keywords: *Service Quality, Competitive Prices and Laundry Bussiness Income.*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas layanan dan harga kompetitif terhadap pendapatan usaha *laundry* di kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan. Jenis penelitian ini adalah penelitian asosiatif yang bermaksud suatu penelitian yang bersifat mencari tahu apakah ada hubungan antara dua variabel, dimana variabel diukur dengan hasil penelitian (uji parsial dan uji simultan). Populasi dalam penelitian ini adalah 120 pelanggan yang berjenis kelamin perempuan dan laki-laki dengan sampel sebanyak 92 responden yang diambil dari sebagian jumlah populasi yang ada. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan instrumen, uji analisis linear ganda, dan uji hipotesis yang masing-masing pengujian menggunakan program SPSS 24. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel X_1 yaitu kualitas layanan terhadap pendapatan usaha diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $(25,544 > 1,661)$ dan nilai signifikan $0,002 < 0,05$. Hasil penelitian secara parsial variabel X_2 yaitu harga kompetitif terhadap pendapatan usaha bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $23,585 > 1,661$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Berdasarkan hasil penelitian secara simultan diketahui bahwa nilai $f_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $(285,094 > 3,100)$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil penelitian secara simultan berdasarkan hasil uji t diketahui bahwa nilai $f_{hitung} > t_{tabel}$ yakni $(285,094 > 3,100)$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Harga Kompetitif dan Pendapatan Usaha *Laundry*.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Kompetitif Terhadap Pendapatan Usaha Laundry Di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan”**.

Tujuan dari penulisan ini merupakan persyaratan untuk menempuh sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area. Selama menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan bimbingan, dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Ahmad Rafiki, BBA (Hons), MMgt, Ph.D, CIMA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Muslim Wijaya, M.Si sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan dan pengarahan pada penulis dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Dr. Nur Aisyah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibu Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si selaku Dosen Sekretaris yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teristimewa dan yang paling dikasihi, kedua orang tua penulis yaitu Bapak Lige Surbakti dan Ibu Helmi Br. Ginting yang memberikan motivasi dan dukungan sepenuh hati bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Yang tersayang yaitu Lee Haechan dan Huang Renjun yang sudah menemani perjalanan penulis selama menulis skripsi, dengan memberikan hiburan melalui lagu dan karya kalian.
9. Teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Setiap orang yang sudah bersedia memberikan bantuan baik dalam hal apapun.
11. Teruntuk diri sendiri Anisa Friska Manda Sari Br. Surbakti, karena sudah mau meneruskan penyusunan skripsi yang sempat tertunda lama.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan 16 September 2025
Penulis



Anisa Friska Manda Sari Br Surbakti

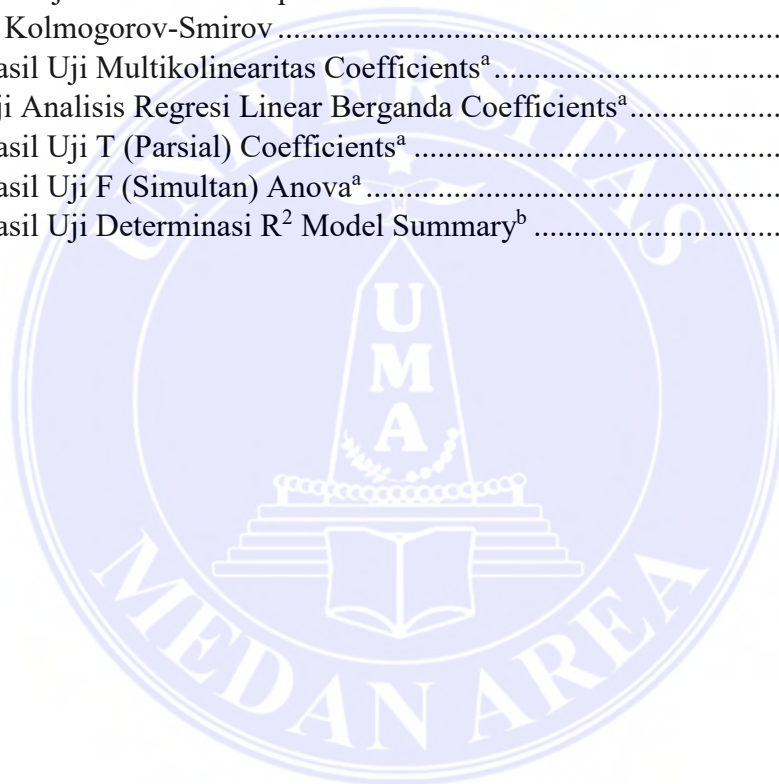
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Pendapatan Usaha	6
2.1.1 Indikator Pendapatan Usaha	7
2.2 Kualitas Layanan	9
2.2.1 Indikator Kualitas Layanan	9
2.2.2 Manfaat Kualitas Layanan	9
2.2.3 Dimensi Kualitas Layanan	10
2.3 Harga Kompetitif	11
2.3.1 Manfaat Harga Kompetitif	13
2.3.2 Jenis Harga Kompetitif	13
2.3.3 Indikator Harga Kompetitif	14
2.4 Penelitian Terdahulu	14
2.5 Kerangka Konseptual	15
2.6 Hipotesis	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	17
3.2.1 Lokasi Penelitian	17
3.2.2 Waktu Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi	18
3.3.2 Sampel	18
3.4 Definisi Operasional Variabel	19
3.5 Jenis dan Sumber Data	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	21
3.7 Metode Analisis	22
3.7.1 Analisis Regresi Linear	22

3.8 Uji Hipotesis	23
3.8.1 Uji Parsial (Uji t)	23
3.8.2 Uji F (Uji Simultan)	24
3.8.3 Uji Determinasi (R^2)	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	26
4.2 Hasil Penelitian	26
4.2.1 Hasil Sebaran Kuesioner	26
4.2.2 Karakteristik Responden	27
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	28
4.3 Hasil Uji Analisis Data	28
4.3.1 Hasil Uji Validitas	28
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	30
4.3.3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	30
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	31
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	31
4.4.2 Hasil Uji Multikolinearitas	34
4.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35
4.5 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	35
4.6 Hasil Uji Hipotesis	36
4.6.1 Hasil Uji t (Parsial)	36
4.6.2 Hasil Uji f (Simultan)	38
4.7 Hasil Uji Determinasi (R^2)	38
4.8 Pembahasan	39
4.8.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Pendapatan Usaha	39
4.8.2 Pengaruh Harga Kompetitif terhadap Pendapatan Usaha	40
4.8.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif terhadap Pendapatan Usaha	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Kesimpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	14
3.1 Rincian Waktu Penelitian.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	20
4.1 Data Hasil Sebaran Kuesioner	27
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	28
4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_1).....	28
4.5 Hasil Uji Validitas Harga Kompetitif (X_2).....	29
4.6 Hasil Uji Validitas Pendapatan Usaha (Y).....	29
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	30
4.8 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	30
4.9 Uji Kolmogorov-Smirov	32
4.10 Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients ^a	34
4.11 Uji Analisis Regresi Linear Berganda Coefficients ^a	36
4.12 Hasil Uji T (Parsial) Coefficients ^a	37
4.13 Hasil Uji F (Simultan) Anova ^a	38
4.14 Hasil Uji Determinasi R^2 Model Summary ^b	39



DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	15
4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram.....	32
4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	33
4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	47
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	51
Lampiran 3 Hasil Uji SPSS.....	57
Lampiran 4 Daftar Tabel R, Tabel T, Dan Tabel F.....	60
Lampiran 5 Surat Izin Survey Sari Universitas Medan Area.....	62
Lampiran 6 Surat Izin Persetujuan Survey Dari Kec. Medan Tuntungan.....	63
Lampiran 7 Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kelurahan Simpang Selayang	64



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Saat ini pekerjaan mencuci dan menyetrika baju sudah tergantikan dengan berkembangnya usaha jasa *laundry*, mulai dari yang menggunakan mesin biasa dan dikeringkan di sinar matahari. Ada juga yang menggunakan mesin pengering udara panas (*dried air*). *Laundry* saat ini menjadi bisnis yang sedang banyak dikerjakan wirausahawan karena dianggap bisa menyerap tenaga kerja dan pendapatan keluarga. Usaha *laundry* adalah jasa yang ditawarkan dalam mencuci pakaian dengan mesin cuci, mengeringkan, menyetrika, melipat dan membungkusnya. Perkembangan jasa ini semakin membantu pelanggan (*costumer*), jika pada awalnya *laundry* hanya bisa diakses oleh kelompok keluarga menengah keatas, namun sekarang sudah bisa dijangkau oleh semua kalangan.

Dahulu usaha *laundry* hanya dilakukan oleh hotel-hotel untuk mencuci *linen* (sprei, gorden) dan pakaian para tamu. Saat itu tidak semua pakaian dicuci di jasa ini, biasanya hanya jas dan pakaian yang bagus yang membutuhkan *dried laundry*. Usaha *laundry* mulai marak sejak tahun 2000-an dimana mesin cuci rumahan dikaryakan menjadi usaha. Sejak tahun 2019 berkembang pula usaha *laundry* koin dengan peralatan yang lebih baik, yang lebih memudahkan dan harga yang lebih ekonomis. Pertumbuhan usaha *laundry* memang cenderung naik pada saat observasi,

(a) Dari sisi pengusaha, ingin membuat wirausaha anggota keluarga sehingga investasi yang ada dijadikan usaha *laundry*.

(b) Pelanggan, dengan jasa *laundry* dirasakan lebih efisien dibanding adanya alternative variasi jasa dan harga, seperti cuci basah, cuci kering, cuci lipat dan cuci gosok.

Pertumbuhan usaha ini menyebabkan rumah tangga/individu mulai menggunakan jasa *laundry* mulai dari layanan cuci, kering dan gosok dengan hitungan per-kg, cuci kering dan lipat atau cuci saja dengan hitungan paket 6 atau 7 kg. *Laundry* dengan hitungan paket ini biasa juga disebut dengan *laundry coin* yang baru berkembang dimasyarakat dimana proses pencuciannya menggunakan koin yang dimasukkan ke mesin cuci langsung oleh pelanggan. Sistem *laundry* ini dapat dikatakan lebih praktis untuk pelanggan karena mereka tidak perlu menunggu berhari-hari untuk mendapatkan pakaian mereka kembali, waktu yang dibutuhkan tidak lebih dari 2 jam dan pakaian akan siap kembali untuk digunakan. Harga jasa *laundry* di wilayah penelitian ini tidak terlalu bervariasi,

(a) Harga *laundry* kiloan antara Rp.5.000 – Rp.6.000,

(b) Harga paketan adalah 6–7 kg sebesar Rp.10.000 untuk cuci basah, Rp.20.000 untuk cuci kering, Rp.24.000 untuk cuci lipat dan Rp.30.000 untuk cuci gosok, *Bed cover* Rp.15.000 per lembar,

(d) Boneka kecil – sedang Rp.10.000, ukuran besar Rp.20.000, Pakaian dalam Rp.2.000 per satuan.

(f) Harga *laundry* koin perkilo Rp.3.000-Rp.4.000

Jumlah penduduk di Kelurahan ini cukup tinggi yakni 4.394 rumah tangga dan 19.943 jiwa. Dan hal ini tidak menutup kemungkinan adanya pelanggan dari kelurahan lain paska adanya pandemic *covid-19* dan perekonomian menurun, preferensi masyarakat untuk menggunakan jasa *laundry* dan lainnya cukup banyak.

Dari hasil observasi awal di beberapa usaha *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan, bahwa layanan cuci kering dan cuci lipat menjadi pilihan banyak konsumen di wilayah penelitian. Hal ini berkaitan dengan penurunan perekonomian saat ini. Namun untuk pekerja dan mahasiswa yang tinggal tetap memanfaatkan jasa *laundry* cuci, kering dan gosok. Permasalahan penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah: Mencari pengaruh kualitas layanan dan harga kompetitif terhadap pendapatan usaha pada *laundry* yang ada di Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.

Dari gambaran perkembangan usaha jasa *laundry* di wilayah penelitian, maka penulis ingin mengkaji tentang kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, harga layanan dan tingkat kepuasan yang mendorong pelanggan untuk datang kembali menggunakan jasa ini. Sejalan dengan aktivitas masyarakat perkotaan, maka jasa *laundry* ini semakin meningkat permintaannya, sehingga pelaku usaha juga harus meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan harga yang masuk akal (*sensible price*) agar pelanggan tetap datang kembali.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan dalam penelitian ini yaitu mencari pengaruh kualitas layanan dan harga kompetitif usaha *laundry* kini. Dalam hal ini, calon *customer* akan melihat kualitas layanan dan harga yang dibuat oleh *laundry* sebagai sumber informasi terkait pendapatan usaha *laundry* sebelum *customer* memutuskan untuk menggunakan jasa *laundry*. Penelitian ini berisi tentang bagaimana pengaruh kualitas layanan dan harga kompetitif terhadap pendapatan usaha pada *laundry*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka pertanyaan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap pendapatan usaha *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan?
2. Bagaimanakah pengaruh harga kompetitif yang ditawarkan oleh pengusaha *laundry* berdasarkan teknologi yang dipakai?
3. Apakah hubungan kualitas layanan dan harga kompetitif berpengaruh pada pendapatan usaha *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan usaha *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga kompetitif yang ditawarkan oleh pengusaha *laundry* berdasarkan teknologi yang dipakai.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas layanan dan harga kompetitif pada pendapatan usaha *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan yang diteliti.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menjadi bahan acuan dan referensi bagi *stake holders* yang akan mengembangkan usaha kecil di bidang jasa *laundry*.

2. Memberikan dukungan manajemen dalam pengembangan usaha *laundry* dari sisi kualitas layanan dan harga kompetitif.
3. Menjadi bahan tulisan akhir bagi penulis dan juga referensi sebagai pengusaha kecil bidang layanan *laundry*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pendapatan Usaha

2.1.1 Pengertian Pendapatan Usaha

Salah satu komponen paling penting dalam pembuatan laporan laba rugi perusahaan adalah pendapatan. Pendapatan usaha adalah jumlah uang yang diterima perusahaan dari kegiatan bisnisnya, seperti penjualan produk atau jasa kepada pelanggan. Kemampuan bisnis untuk membiayai semua pengeluaran dan aktivitas yang direncanakan meningkat seiring pendapatan usaha. Selain itu, pendapatan juga mempengaruhi laba rugi perusahaan yang tercantum dalam laporan laba rugi, dengan demikian pendapatan merupakan urat nadi suatu perusahaan. Pada konsep ekonomi, menurut Adam Smith penghasilan adalah jumlah yang dapat dikonsumsi tanpa harus mengakibatkan penurunan modal, termasuk modal tetap (*fixed capital*) dan modal berputar (*circulating capital*). Hicks mengatakan bahwa penghasilan adalah jumlah yang dikonsumsi oleh seseorang selama jangka waktu tertentu. Sementara itu, Henry C Simon yang memandang dari sudut penghasilan perorangan, mendefinisikan penghasilan sebagai jumlah dari nilai pasar barang dan jasa yang dikonsumsi dan perubahan nilai kekayaan yang ada pada awal dan akhir satu periode Soemarso, (2017). Pendapatan (*income*) ditentukan oleh harga per unit setiap elemen produksi dan faktor penjualan komoditas yang diproduksi menentukan pendapatan. Kekuatan penawaran dan permintaan antara pembeli dan penjual di pasar menentukan harga-harga ini.

Pendapatan dalam penelitian ini disebut juga Total *Revenue* (TR) yang merupakan jumlah pendapatan yang diterima pelaku usaha sebagai hasil dari total penjualan. Konsep perhitungan pendapatan menurut Sadono Sukirno dapat dilakukan melalui tiga pendekatan, diantaranya:

(a). *Production approach* (pendekatan produksi), adalah untuk menentukan nilai tambah keseluruhan produk atau layanan yang dihasilkan selama periode waktu tertentu.

(b). *Income approach* (pendekatan pendapatan), adalah untuk menentukan jumlah total imbalan yang diterima pemilik faktor produksi selama periode waktu tertentu.

(c). *Expenditure approach* (pendekatan pengeluaran), adalah untuk mengetahui semua biaya dalam jangka waktu tertentu. Singkatnya, pendapatan seseorang atau badan usaha tidak diragukan lagi dipengaruhi oleh sejumlah faktor, termasuk tingkat pendidikan dan pengalaman mereka; semakin terdidik dan berpengalaman seseorang, semakin tinggi tingkat pendapatan mereka. Modal kerja, jam kerja, ketersediaan kredit, jumlah karyawan, tanggungan keluarga, jenis barang dagangan (produk), dan faktor-faktor lain juga memiliki dampak signifikan pada tingkat pendapatan. Orang-orang umumnya menginginkan gaji yang tinggi, tetapi ada sejumlah kendala di jalan mereka.

2.1.2 Indikator Pendapatan Usaha

Adapun indikator tingkat pendapatan usaha menurut (Arifni, 2018) yakni:

- 1) Pendapatan bulanan,
- 2) Sumber pendapatan,
- 3) Meningkatkan standar hidup,
- 4) Tanggung jawab keluarga.

2.2 Kualitas Layanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Layanan

Pengertian kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa menurut Wyckof dalam Tjiptono (2018) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi ariable konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan. Berdasarkan dua definisi kualitas layanan di atas dapat diketahui bahwa terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Apabila layanan yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya apabila layanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Brady dan Cronin (2001) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan :

1. Kualitas interaksi. Kualitas interaksi diukur berdasarkan sikap, perilaku dan keahlian.

2. Kualitas lingkungan fisik yang diukur berdasarkan *ambient conditions*, desain dan faktor sosial.
3. Kualitas hasil : diukur berdasarkan waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi
Untuk mendapatkan layanan yang bagus, kita tidak harus membutuhkan biaya yang mahal.

2.2.2 Indikator Kualitas Layanan

Adapun indikator tingkat kualitas layanan menurut (Tjiptono, 2018) yakni :

1. *Tangible* (bukti fisik),
2. *Reliability* (keandalan),
3. *Responsiveness* (daya tanggap),
4. *Assurance* (jaminan),
5. *Empathy* (empati)

2.2.3 Manfaat Kualitas Layanan

Menurut Simamora (2018) bahwa kualitas pelayanan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya yaitu:

1. Layanan yang istimewa (nilai layanan yang benar-benar dialami melebihi harapan konsumen) atau sangat memuaskan mereka suatu basis untuk penerapan harga premium. *Laundry* yang memberikan kepuasan tinggi bagi pelanggannya dapat menetapkan suatu harga yang signifikan.
2. Layanan istimewa membuka peluang untuk diversifikasi produk dan harga, misalnya pelayanan yang dibedakan menurut kecepatan pelayanan yang diminta.

3. Kualitas yang baik berarti menghemat biaya-biaya seperti biaya untuk memperoleh pelanggan baru, untuk memperbaiki kesalahan, membangun kembali citra karena wanprestasi dan sebagainya. Jadi mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kualitas pelayanan yang memuaskan merupakan hal yang sangat penting.
4. Kualitas layanan yang didesain dan diimplementasikan secara memadai bukan hanya memuaskan pelanggan tetapi juga memberikan kepuasan kerja kepada karyawannya. Karyawan dapat menerima tuntutan untuk senantiasa memuaskan pelanggan, karena dengan cara demikian ia dapat memajukan keadaan finansial dan mengekspresikan dirinya. Bagi usaha layanan, kepuasan karyawan yang berhubungan langsung dengan pelanggan memegang peranan penting dalam memelihara citra kualitas yang dibangun.

2.2.4 Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan atau kualitas jasa adalah :

1. *Reliability* (Keandalan) : kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap) : kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.
3. *Assurance* (Jaminan) : meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

4. *Empathy* (Empati) : mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.
5. *Tangible* (Bukti langsung) : fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis.

2.3 Harga Kompetitif

Melansir dari Investopedia, harga kompetitif adalah strategi penetapan harga yang menyesuaikan harga produk atau layanan dengan harga pasar atau harga pesaing. . Harga menurut Swastha (2018) adalah sejumlah uang (ditambah barang lain jika memungkinkan) yang dibutuhkan untuk memperoleh seperangkat barang dan jasa. Menurut definisi ini, penetapan harga kompetitif adalah taktik di mana harga suatu produk ditentukan oleh harga yang dibayarkan pelanggan untuk barang dan jasa pesaing, termasuk jasa binatu. Vendor juga ingin memperoleh keuntungan dari harga tersebut.

Dalam penetapan harga menurut Saladin (2015), tujuan yang dapat dicapai organisasi melalui penetapan harga adalah :

- (1). Bertahan hidup (survival) : Bisnis menetapkan harga jualnya di bawah biaya total produk atau di bawah harga pasar dalam beberapa situasi (karena kapasitas menganggur, meningkatnya persaingan, perubahan preferensi konsumen, atau mungkin kesulitan keuangan).
- (2). Memaksimalkan keuntungan maksimum saat ini, atau keuntungan jangka pendek. Bisnis yakin bahwa peningkatan volume penjualan akan menghasilkan biaya unit yang lebih rendah dan lebih banyak keuntungan. Dengan asumsi bahwa pasar sangat sensitif terhadap harga, perusahaan menetapkan harga serendah

ungkinan. "*market penetration pricing*" adalah istilah untuk ini. Hal ini hanya mungkin jika :

- (1) Pasar sangat sensitif terhadap harga, dan harga rendah secara signifikan memacu perluasan pasar,
- (2) Ketika produksi meningkat, biaya produksi terkait distribusi turun,
- (3) Persaingan akan melemah karena harga rendah,
- (4). Bisnis harus memahami fungsi permintaan untuk memaksimalkan hasil penjualan (*highest current revenue*). Keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas produk, daya saing harga, dan kesesuaian harga dengan manfaat merupakan empat indikator harga yang diklaim Kotler dan Armstrong (2020) mendefinisikan penetapan harga.

Menetapkan harga suatu produk merupakan tugas yang sulit bagi suatu bisnis; ada sejumlah prosedur yang perlu diikuti (Tjiptono, 2018). Suatu bisnis harus mengikuti sejumlah prosedur ketika menentukan harga suatu produk.:

- (1). Tetapkan tujuan penetapan harga.
- (2). Hitung biaya, laba, dan permintaan.
- (3). Untuk membantu menentukan harga dasar, pilih pendekatan penetapan harga.
- (4). Gunakan pendekatan penetapan harga untuk mengubah harga dasar.

Pelanggan dapat mengurangi penggunaan produk jika mereka merasa produk tersebut menawarkan nilai yang buruk. Ini berarti bahwa produk tersebut memiliki nilai positif jika manfaatnya lebih besar. Lupiyoadi (2016). Dengan menyamakan harga dengan bisnis lain dan memfokuskan upaya pemasaran mereka pada aspek produk, distribusi, dan promosi, perusahaan yang menggunakan strategi

harga kompetitif bertujuan untuk mengurangi tuntutan persaingan harga (Kanagal, 2019).

2.3.1 Manfaat Harga kompetitif

1. Meningkatkan penjualan dan pendapatan.
2. Memaksimalkan pendapatan berjalan – *maximum current profit*.
3. Mempertahankan kelangsungan untuk *laundry* – survival.
4. Memaksimalkan skimming pasar – *maximum market skimming*.

2.3.2 Jenis Harga kompetitif

Secara umum, ada tiga jenis harga kompetitif, yakni :

1. Lebih murah dari kompetitor

Pertama-tama, ada harga yang lebih murah dari kompetitor. Tujuannya cukup sederhana, yakni ingin membuat *brand* tampak lebih unggul dari segi harga.

2. Lebih mahal dari kompetitor

Jenis *competition-based pricing* selanjutnya adalah penetapan harga yang lebih mahal dari kompetitor.

3. Sama dengan kompetitor

Ada juga perusahaan yang sengaja menyamakan harganya dengan kompetitor. Nantinya, untuk memenangkan kompetisi, perusahaan akan menerapkan strategi *marketing* atau *branding*.

2.3.3 Indikator Harga kompetitif

1. Harga terjangkau sesuai daya beli konsumen,
2. Harga sesuai dengan kualitas,
3. Harga bersaing dengan produk jenis lainnya.

2.4 Penelitian terdahulu

Berikut disajikan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini :

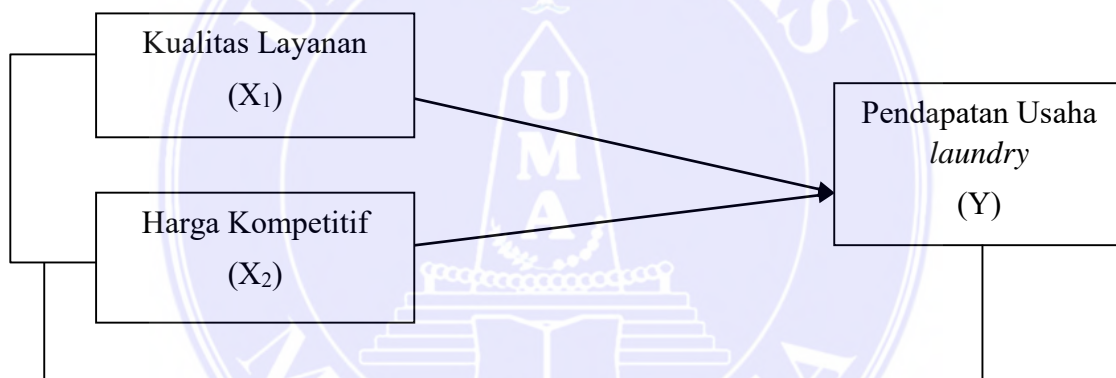
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama	Judul penelitian	Hasil penelitian
1	Sunu Wicaksono, Linda Kusuma (2021)	Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan OTO <i>Car Wash</i>	Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.
2	Dwi Handika Novandi (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Miss <i>Laundry</i> Di Kota Tegal	Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Miss <i>Laundry</i> di Kota Tegal.
3	Ery Hartati, Usnia Wati Keristin (2020)	Pemanfaatan Media Sosial Untuk Meningkatkan Pendapatan Usaha Rumahan <i>Laundry</i> Ibu Rumah Tangga Di Kecamatan Sekip Jaya Palembang	Penelitian ini menunjukkan bahwa media sosial yaitu <i>facebook</i> merupakan tools media digital marketing yang baik, karena dapat membantu dalam proses promosi dengan tujuan untuk meningkatkan omset dari usaha <i>laundry</i> yang dijalankan oleh ibu rumah tangga yang berada dikawasan sekip Palembang.
4	Putri NurAsalya (2019)	Analisis Strategi Pengembangan Usaha <i>Laundry</i> Sepatu D'estilo Makassar Dalam Peningkatan Pendapatan (Tinjauan Ekonomi Islam)	Dari beberapa cara pemasaran jasa, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan kepada konsumen menjadi pemasaran paling tepat bagi bisnis jasa.
5	S Liuaset (2018)	Kepuasan pelanggan di Happydays <i>Laundry</i> di Surabaya dipengaruhi oleh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan.	Studi ini menunjukkan bahwa di Happydays <i>Laundry</i> di Surabaya, kepuasan pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh harga, kualitas produk, dan kualitas layanan.
6	Dean Tiara Ramadhany, Muhammad Radiansyah (2022)	Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Layanan yang semuanya berdampak pada kinerja <i>Khanza Dry and Wash</i> Tanjung Morawa di Kabupaten Deli Serdang.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa promosi memengaruhi pilihan pelanggan untuk menggunakan layanan binatu <i>Khanza Dry n Wash</i> Tanjung Morawa.

7	Nelli Manullang, Heryenzus (2022)	Riama	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Extra Qilo Laundry di Kota Batam.	Dilihat dari konsekuensi penelitian, cenderung terlihat bahwa kualitas pelayanan memberi sumbangsih signifikan dan positif pada kepuasan pelanggan.
---	-----------------------------------	-------	---	---

2.5 Kerangka Konseptual

Menurut Sugiyono (2014) menyatakan bahwa kerangka konseptual akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu antara variabel independen dengan variabel dependen. Kerangka konseptual adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang diamati dan diukur melalui penelitian yang akan diteliti.



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual

2.6 Hipotesis

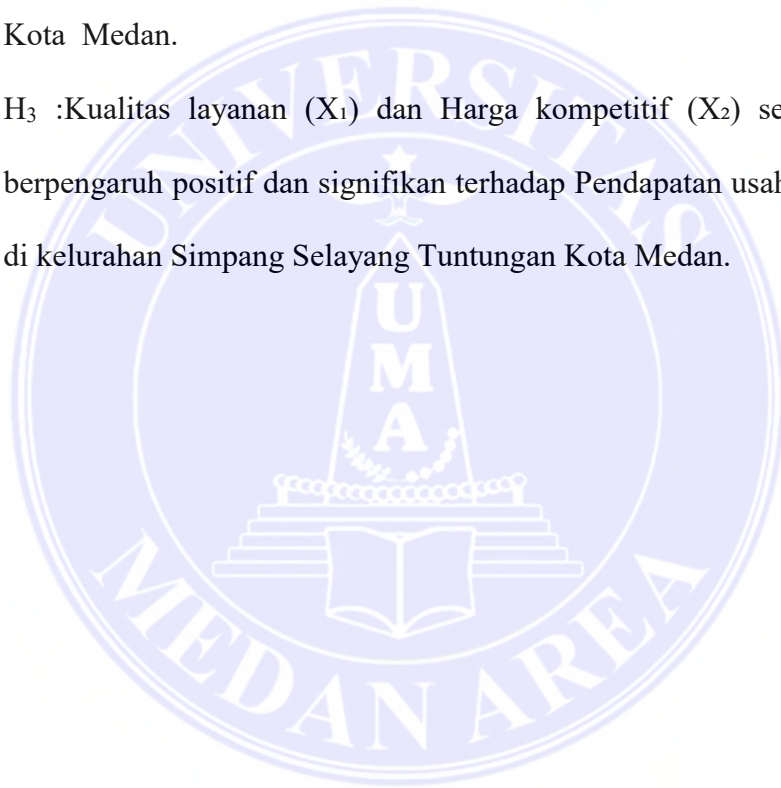
Hipotesis menurut Hardani & Andriani (2020) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Hipotesis seringkali dikatakan hasil penelitian sementara, karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori yang relevan. Dari pengertian tersebut, hipotesis berarti pernyataan yang masih perlu diuji kebenarannya. Hipotesis akan menjadi *thesa* atau pendapat atau teori bila di uji dengan menggunakan metode ilmiah Ghazali (2021).

Berdasarkan landasan teori diatas, maka hipotesis penelitian dinyatakan sebagai berikut :

H₁ : Kualitas layanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan usaha *laundry* (Y) di kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.

H₂ : Harga kompetitif (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan usaha *laundry* (Y) di kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.

H₃ :Kualitas layanan (X₁) dan Harga kompetitif (X₂) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan usaha (Y) *laundry* di kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian asosiatif merupakan jawaban sementara terhadap rumusan yang menanyakan hubungan antara dua faktor atau lebih. Dalam penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas layanan dan harga kompetitif terhadap pendapatan *laundry* di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan Sugiyono (2017).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu wilayah atau tempat dilakukannya penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2022 sampai dengan Juli 2022. Untuk lebih jelasnya, berikut disajikan tabel waktu penelitian.

Tabel 3.1
Rincian Waktu Penelitian

No	Keterangan	2022		2024		2025		
		Mar-Jul	Agu	Jun-Sep	Des	Jan	Agu	Sep
1	Penyusunan Proposal	■						
2	Seminar Proposal		■					
3	Pengumpulan Data			■				
4	Analisis Data				■			
5	Seminar Hasil					■		
6	Pengajuan Meja Hijau						■	
7	Sidang Meja Hijau							■

Sumber : Data diolah peneliti, 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah kategori generalisasi yang mencakup hal-hal atau orang-orang dengan atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan laundry di Kelurahan Simpang Selayang, Medan Tuntungan yang berjumlah 120 orang.

3.3.2 Sampel

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa sampel merupakan komponen dari ukuran dan susunan populasi. Peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang besar apabila peneliti tidak dapat meneliti seluruh populasi, karena alasan apa pun—misalnya karena keterbatasan sumber daya, orang, atau waktu. Kesimpulan yang diambil dari sampel dapat diekstrapolasikan ke seluruh

populasi. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Apabila tidak diketahui berapa jumlah populasi yang dimasukkan dalam penelitian, rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumus Slovin. Adapun rumus Slovin ini yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan : n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) = 5% (0.05)

Berdasarkan rumus diatas maka dapat di hitung sampel :

$$n = \frac{120}{1 + 120 \cdot 0,05^2}$$

$$n = \frac{120}{1 + 120 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{120}{1,3}$$

$$n = 92 \text{ responden}$$

3.4 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan seperangkat pedoman yang komprehensif untuk mengukur dan mengamati suatu variabel atau gagasan guna menilai kesempurnaannya. Menurut Sugiyono (2018), butir-butir yang tercantum dalam instrumen penelitian memuat definisi operasional suatu variabel. Definisi Konseptual dari variabel ini dapat dijelaskan sebagai kedatangan kembali (loyalitas), kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling utama, pelanggan harus dilayani dengan baik.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pengukuran
Kualitas layanan (X_1)	Definisi kualitas layanan atau kualitas jasa adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan tingkat pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Tjiptono, 2018).	1. <i>Tangible</i> (bukti fisik), 2. <i>Reliability</i> (keandalan), 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap), 4. <i>Assurance</i> (jaminan), 5. <i>Empathy</i> (empati). (Tjiptono, 2002)	<i>Skala likert</i>
Harga kompetitif (X_2)	Harga adalah suatu nilai uang yang ditentukan oleh perusahaan sebagai imbalan barang atau jasa yang diperdagangkan dan sesuatu yang lain yang diadakan suatu perusahaan guna memuaskan keinginan pelanggan (Christy dkk, 2017).	a) Harga terjangkau sesuai daya beli konsumen. b) Harga sesuai dengan kualitas. c) Harga bersaing dengan produk sejenis lainnya. (Christy dkk, 2017)	<i>Skala likert</i>
Pendapatan Usaha (Y)	Pendapatan Usaha adalah pendapatan yang diperoleh dari kegiatan usaha utama atau pokok sebuah perusahaan (Arifni, 2013).	1) Pendapatan bulanan, 2) Sumber pendapatan, 3) Meningkatkan standar hidup, 4) Tanggung jawab keluarga. (Arifni, 2018)	<i>Skala likert</i>

Sumber : Data diolah peneliti, 2025.

3.5 Jenis dan Sumber Data

Data-data yang dikumpulkan diperoleh dari beberapa sumber antara lain :

1. Studi Pustaka (*library research*), adalah informasi yang diperoleh dengan jalan membaca dan mencatat secara sistematis fenomenafenomena yang dibaca dari sumber tertentu.
2. Penelitian Lapangan (*field research*) pengamatan langsung terhadap suatu objek yang akan diamati atau diteliti yang diperoleh berupa data dan informasi dari tempat penelitian melalui: Angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3. Kuisisioner, yaitu metode pengumpulan data dengan membagikan selebaran angket berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) bahwa analisis data merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti setelah data dari semua responden atau sumber data lain terkumpul. Peneliti akan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden dan menyajikan data tiap variabel yang akan diteliti.

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

1. Uji Validitas

Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan. Uji validitas instrumen yang valid berarti alat ukur yang di gunakan untuk mengukur itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat di gunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur. Sehingga validitas merupakan alat yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut (Ghozali, 2018). Untuk memberikan penilaian

dengan validitas kuesioner adalah korelasi product momen (*moment product correlation, Pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai inter item total *correlation*.

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan alat untuk menguji kekonsistenan jawaban responden di pertanyaan kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Pada penelitian ini uji reliabilitas untuk menguji instrumen penelitian akan dilakukan kepada konsumen *laundry* Kelurahan Simpang Selayang Medan Tuntungan.

3.7 Metode Analisis

Metode analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mengumpulkan, mengolah, mengklasifikasikan, dan menginterpretasikan data penelitian sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti. Data diperoleh dari data primer yang diisi oleh sejumlah responden penelitian.

3.7.1 Analisis Regresi Linear

Sederhana Analisis statistik dengan regresi linear sederhana adalah hubungan linear antara variabel bebas (*Independen*) dan variabel terikat (*dependen*). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel bebas penerapan kualitas layanan dan harga kompetitif terhadap pendapatan usaha. Persamaan Regresi Linear Sederhana sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Pendapatan Usaha *Laundry*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas Layanan

X₂ = Harga Kompetitif

e = Standart Error 5% (0.05)

3.8 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah kesimpulan pada sampel dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Alat analisis yang digunakan oleh peneliti adalah analisis regresi linear berganda dengan menggunakan program SPSS 24.

3.8.1 Uji Parsial (Uji t)

Pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual menerangkan variasi variabel terikat (Ghozali, 2006) Pengujian parsial regresi dimaksudkan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara individual mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat dengan asumsi variabel yang lain itu konstan.

Dasar pengambilan keputusan:

1. Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 (a) atau < T aria berarti hipotesa tidak terbukti maka Ho diterima Ha ditolak, bila dilakukan uji secara parsial.

2. Jika probabilitas (signifikan) $< 0,05$ (a) atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ berarti hipotesa terbukti maka H_0 ditolak H_a diterima, bila dilakukan uji secara parsial.

3.8.2 Uji F (Uji Simultan)

Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah variabel independen memengaruhi variabel dependen secara bersamaan. Untuk menentukan dampak gabungan semua variabel independen terhadap variabel dependen, digunakan uji F. 0,5 atau 5% adalah tingkat yang digunakan jika nilai signifikan $F < 0.05$ maka dapat diartikan bahwa variabel independent secara simultan mempengaruhi variabel dependen ataupun sebaliknya (Ghozali, 2016). Uji simultan F (Uji Simultan) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara bersama – sama atau simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian statistik Anova merupakan bentuk pengujian hipotesis dimana dapat menarik kesimpulan berdasarkan data atau kelompok statistik yang disimpulkan. Pengambilan keputusan dilihat dari pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai F yang terdapat di dalam tabel ANOVA, tingkat signifikansi yang digunakan yaitu sebesar 0,05. Adapun ketentuan dari uji F yaitu sebagai berikut Ghozali (2016) :

1. Jika nilai signifikan $F < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya semua variabel independent/bebas memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.
2. Jika nilai signifikan $F > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Artinya, semua variabel independent/bebas tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen/terikat.

3.8.3 Uji Determinasi (R^2)

Digunakan untuk mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi (R^2) yang lebih tinggi (mendekati satu) menunjukkan bahwa X dapat menjelaskan Y secara memadai, di mana ($0 < R^2 < 1$) dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah kecil terhadap variabel terikat. Hal ini model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan pada Usaha *Laundry* Simpang Selayang.
2. Harga Kompetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan pada Usaha *Laundry* Simpang Selayang.
3. Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pendapatan pada Usaha *Laundry* Simpang Selayang.

5.2 Saran

Penelitian ini telah dirancang dengan baik, namun hasil penelitian ini masih memiliki keterbatasan, oleh karena itu terdapat beberapa saran yang perlu dikemukakan untuk memperbaiki penelitian selanjutnya yakni sebagai berikut :

1. Bagi Kualitas Layanan (X_1).

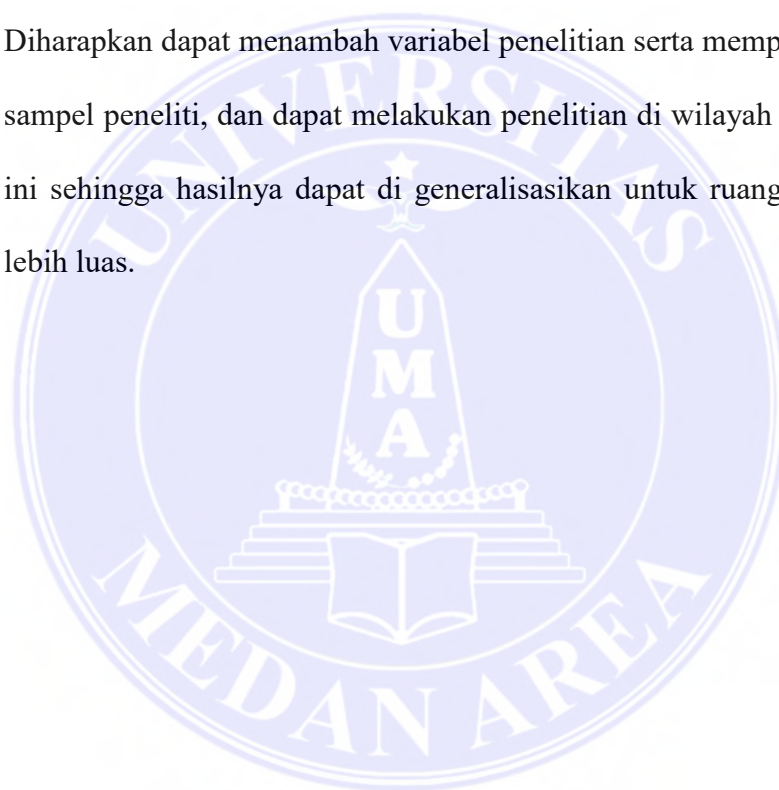
Diharapkan dapat menambah kualitas layanan pada *laundry* yang menjadi tempat penelitian juga menambah variabel *moderating* atau *intervining* yang bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel lain yang mempengaruhi variabel dependen dan metode pengumpulan data perlu ditambahkan dengan metode lain untuk mendapatkan data yang lengkap, misalnya dengan cara melakukan wawancara langsung dalam pengisian kuesioner sehingga jawaban responden lebih mencerminkan jawaban yang sebenarnya.

2. Bagi Harga Kompetitif (X_2)

Penelitian ini diharapkan menjadi sumber penilaian bagi harga kompetitif pada pelaku usaha *laundry* dalam menilai bagaimana pendapatan usaha yang maksimal dapat tercapai agar dengan menganalisis keterkaitan variabel kualitas layanan dan harga kompetitif sebagai salah satu variabel dalam meningkatkan pendapatan usaha.

3. Peneliti selanjutnya.

Diharapkan dapat menambah variabel penelitian serta memperluas wilayah sampel peneliti, dan dapat melakukan penelitian di wilayah luar penelitian ini sehingga hasilnya dapat di generalisasikan untuk ruang lingkup yang lebih luas.



DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, & Setiawan. (2019). Implementasi Customer Relationship Management (CRM) pada Sistem Reservasi Hotel Berbasis Website dan Dekstop. *Journal Management Business System*, 22-32.
- Arifni. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Kewirausahaan*, 1-13.
- Asalya, P. N. (2019). Analisis Strategi Pengembangan Usaha Laundry Sepatu D'Estilo Makassar Dalam Peningkatan Pendapatan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 2-25.
- Christy, Sari, Masdiono, Harefa, A., & Aldo. (2017). Pengaruh Marketing, Pelayanan, Produk dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada UMKM Makanan dan Minuman Njadjah Aceh Tenggara. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 2-14.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate SPSS v.25*. Semarang: Badan Penerbitan UNDIP.
- Hardani, & Andriani. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 1-12.
- Hartati, E., & Kristin, U. W. (2020). Pemanfaatan Media Sosial untuk Meningkatkan Pendapatan Usaha Rumahan Laundry Ibu Rumah Tangga di Kecamatan Sekip Jaya Palembang. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 1-14.
- Kanagal. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Marketing dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis*, 23-32.
- Kotler, & Armstrong. (2020). *Management Business for Intelligence Entrepreneur*. Chicago: Publication Works Press.
- Lupiyoadi. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 11-13.
- Novandi, D. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada Miss Laundry di Kota Tegal. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1-15.
- Olusadum, & Anulika. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Pendapatan Usaha UMKM Fashion. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11-13.

- Onyango, & Wanyoike. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Pendapatan Usaha. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 22-24.
- Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Happydays Laundry di Surabaya. (2018). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1-14.
- Saladin. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Marketing dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 11.
- Simamora, L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Marketing dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Bisnis dan Keuangan*, 1-14.
- Soemarso. (2017). *Manajemen Kewirausahaan*. Jakarta: ABC Gramedia Nusantara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian R&D Kuantitatif & Kualitatif*. Jakarta: Adventure Works Press.
- Swastha. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk, Marketing dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Kewirausahaan*, 1-14.
- Tjiptono. (2018). Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Marketing dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan . *Jurnal Kewirausahaan*, 12-32.
- Wicaksono, S., & Kusuma, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan OTO Car Wash. *Jurnal Kewirausahaan Multidisiplin*, 1-14.

LAMPIRAN



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Perkenalkan saya Anisa Friska Manda Br. Surbakti mahasiswa Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area. Saat ini saya sedang melakukan penelitian tugas akhir atau skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA KOMPETITIF TERHADAP PENDAPATAN USAHA LAUNDRY DI KELURAHAN SIMPANG SELAYANG TUNTUNGAN KOTA MEDAN”**.

Dalam melakukan penelitian ini, saya memohon bantuan kepada Saudara/I agar meluangkan waktu untuk mengisi kuesionerini dengan seobjektif mungkin. Hasil kuesioner hanya saya pergunakan untuk kepentingan akademis dan tidak akan dipublikasikan.

Atas bantuan dan kerjasamanya dalam pengisian kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,



Anisa Friska Manda Sari Br. Surbakti
NPM: 188320276

DAFTAR PERTANYAAN**6. Identitas Responden**

1. **Nama** : (boleh tidak diisi)
2. **Alamat** :
3. **No HP/Telp** :
4. **Usia** : ___ tahun.
5. **Pendapatan** :
 - < Rp. 1.000.000
 - Rp. 1.000.000 s/d Rp. 2.500.000
 - Rp. 2.500.000 s/d Rp. 5.000.000
 - > Rp. 5.000.000
6. **Pekerjaan** :
 - PNS
 - Wiraswasta
 - Swasta
 - Mahasiswa

B. PETUNJUKAN PENGISIAN

1. STS : Sangat Tidak Setuju
2. TS : Tidak Setuju
3. KS : Kurang Setuju
4. S : Setuju
5. SS : Sangat Setuju

C. Jawablah pernyataan-pernyataan dibawah ini sesuai dengan tanggapan anda.

1. Kualitas Layanan (X₁)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
<i>Tangible (Bukti Fisik)</i>						
1	Masyarakat dalam merasakan kualitas layanan yang baik yang diberikan oleh karyawan <i>laundry</i> .					
<i>Reliability (Keandalan)</i>						
2	Usaha <i>laundry</i> memberikan informasi keunggulan mengenai kualitas terkait jasa yang ditawarkan kepada masyarakat.					
<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>						
3	Usaha <i>laundry</i> memberikan katalog dan kotak saran kepada konsumen atas					

	keluhan yang dialami terkait jasa yang diberikan.					
Asurance (Jaminan)						
4	Usaha <i>laundry</i> memberikan jaminan kehilangan pakaian atas jasa yang ditawarkan.					
Emphaty (Empati)						
5	Usaha <i>laundry</i> mampu memberikan kesan yang baik pada saat konsumen menerima jasa yang ditawarkan oleh pelaku usaha.					

7. Harga Kompetitif (X₂)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Harga Terjangkau Sesuai Daya Beli Konsumen						
1	Usaha <i>laundry</i> menyediakan harga yang terjangkau untuk semua kalangan masyarakat					
2	Harga yang diberikan sesuai dengan selera masyarakat.					
Harga Sesuai Dengan Kualitas						
3	Jasa yang ditawarkan Usaha <i>laundry</i> sesuai dengan kualitas yang diberikan.					
4	Masyarakat tertarik akan penawaran harga jasa <i>laundry</i> yang ditawarkan oleh pelaku usaha <i>laundry</i>					
Harga Bersaing Dengan Produk Sejenis Lainnya						
5	Usaha <i>laundry</i> memberikan jasa dengan harga yang lebih ekonomis dibandingkan produk lain.					
6	Usaha <i>laundry</i> memiliki keunggulan dalam harga dengan memberikan potongan atau diskon kepada masyarakat.					

8. Pendapatan Usaha (Y)

No	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
Pendapatan yang Diterima Per Bulan						
1	Usaha <i>laundry</i> memiliki kapasitas atau <i>return</i> modal yang cepat saat dijalankan.					
2	Usaha <i>laundry</i> mampu memberikan keuntungan yang besar karena kebutuhan					

	masyarakat yang semakin banyak terutama saat musim hujan per bulan.					
Sumber Pendapatan						
3	Usaha <i>laundry</i> merupakan usaha yang sangat cocok untuk dijalankan saat ini.					
4	Usaha <i>laundry</i> memiliki sumber pendapatan yang cukup stabil jika berjalan dengan baik.					
Peningkatan Taraf Hidup						
5	Usaha <i>laundry</i> memiliki peningkatan dalam usahanya dalam kesejahteraan masyarakat..					
6	Usaha <i>laundry</i> mengukur dampak pendapatan usaha terhadap kualitas hidup.					
Beban Keluarga yang Ditanggung						
7	Usaha <i>laundry</i> mampu meringankan beban yang ditanggung masyarakat dalam mencuci pakaian.					
8	Usaha <i>laundry</i> memiliki biaya operasional yang rendah bagi pelaku usaha.					

Lampiran 2. Tabulasi Data

Varibel Kualitas Layanan (X₁) dan Harga Kompetitif (X₂)

No	KUALITAS LAYANAN (X ₁)					TOTAL	HARGA KOMPETITIF (X ₂)						TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2
1	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	4	27
2	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
3	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18
4	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	25
5	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	3	19
6	5	5	4	4	5	23	3	3	4	4	4	4	22
7	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	5	29
8	4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	5	5	28
9	4	5	3	3	4	19	4	5	5	5	5	5	29
10	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28
11	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	4	26
12	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
13	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	4	26
14	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	4	25
15	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
16	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	5	4	27
17	5	5	5	5	5	25	4	5	3	3	3	3	21
18	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23
19	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	4	25
20	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	5	26
21	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	5	4	27
22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	26
23	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	4	4	24
24	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	4	5	27
25	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	5	27
26	5	5	4	4	5	23	4	3	4	5	4	5	25
27	4	4	5	5	4	22	4	3	4	4	4	4	23
28	4	4	5	5	4	22	4	3	4	5	4	5	25
29	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	5	5	28
30	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	4	28
31	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	4	27
32	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	4	27
33	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	4	5	27
34	4	4	5	5	5	23	5	5	4	3	4	3	24

35	5	4	4	4	5	22	4	5	3	4	3	4	23
36	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	4	27
37	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18
39	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	25
40	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	3	19
41	5	5	4	4	5	23	3	3	4	4	4	4	22
42	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	5	29
43	4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	5	5	28
44	4	5	3	3	4	19	4	5	5	5	5	5	29
45	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28
46	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	4	26
47	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
48	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	4	26
49	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	4	25
50	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
51	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	5	4	27
52	5	5	5	5	5	25	4	5	3	3	3	3	21
53	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23
54	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	4	27
55	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24
56	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18
57	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	25
58	4	4	4	4	3	19	3	4	3	3	3	3	19
59	5	5	4	4	5	23	3	3	4	4	4	4	22
60	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	5	5	29
61	4	4	4	4	4	20	5	3	5	5	5	5	28
62	4	5	3	3	4	19	4	5	5	5	5	5	29
63	4	4	5	5	5	23	4	4	5	5	5	5	28
64	4	4	5	5	5	23	5	5	4	4	4	4	26
65	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	25
66	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	4	4	26
67	4	5	5	5	4	23	5	4	4	4	4	4	25
68	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30
69	4	4	4	4	3	19	5	4	5	4	5	4	27
70	5	5	5	5	5	25	4	5	3	3	3	3	21
71	4	4	4	4	4	20	3	4	4	4	4	4	23
72	5	5	5	5	5	25	4	5	4	4	4	4	25
73	4	4	3	3	4	18	4	4	4	5	4	5	26

74	4	5	5	5	4	23	4	5	5	4	5	4	27
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	5	26
76	4	5	5	5	5	24	3	5	4	4	4	4	24
77	5	4	4	4	5	22	4	5	4	5	4	5	27
78	5	5	4	4	5	23	4	5	4	5	4	5	27
79	5	5	4	4	5	23	4	3	4	5	4	5	25
80	4	4	5	5	4	22	4	3	4	4	4	4	23
81	4	4	5	5	4	22	4	3	4	5	4	5	25
82	5	4	5	5	4	23	4	4	5	5	5	5	28
83	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	5	4	28
84	4	5	4	4	4	21	4	5	5	4	5	4	27
85	5	5	4	4	4	22	4	5	5	4	5	4	27
86	5	5	4	4	4	22	4	5	4	5	4	5	27
87	4	4	5	5	5	23	5	5	4	3	4	3	24
88	5	4	4	4	5	22	4	5	3	4	3	4	23
89	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	4	27
90	5	5	4	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
91	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	3	18
92	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	25

Variabel Pendapatan usaha (Y)

PENDAPATAN Usaha (Y)								TOTAL
Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	4	4	4	4	4	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	4	4	5	4	4	5	32
5	4	5	5	4	5	5	4	37
5	3	5	5	5	5	5	5	38
4	5	5	5	4	5	5	4	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35

5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	5	3	3	4	3	3	4	29
3	4	4	4	5	4	4	5	33
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	5	4	5	5	36
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	5	5	4	5	5	36
3	5	4	4	3	4	4	3	30
4	5	4	5	3	4	5	3	33
4	5	4	5	3	4	5	3	33
4	3	4	5	4	4	5	4	33
4	3	4	4	5	4	4	5	33
4	3	4	5	5	4	5	5	35
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	5	4	5	5	4	5	38
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	4	5	4	4	5	4	35
5	5	4	3	4	4	3	4	32
4	5	3	4	5	3	4	5	33
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	4	4	4	4	4	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	4	4	5	4	4	5	32
5	4	5	5	4	5	5	4	37
5	3	5	5	5	5	5	5	38
4	5	5	5	4	5	5	4	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	5	3	3	4	3	3	4	29
3	4	4	4	5	4	4	5	33

4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	4	4	4	4	4	4	33
3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	4	4	5	4	4	5	32
5	4	5	5	4	5	5	4	37
5	3	5	5	5	5	5	5	38
4	5	5	5	4	5	5	4	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	5	3	3	4	3	3	4	29
3	4	4	4	5	4	4	5	33
4	5	4	4	4	4	4	4	33
4	4	4	5	5	4	5	5	36
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	5	5	4	5	5	36
3	5	4	4	3	4	4	3	30
4	5	4	5	3	4	5	3	33
4	5	4	5	3	4	5	3	33
4	3	4	5	4	4	5	4	33
4	3	4	4	5	4	4	5	33
4	3	4	5	5	4	5	5	35
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	5	4	5	5	4	5	38
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	5	4	5	4	4	5	4	35
5	5	4	3	4	4	3	4	32
4	5	3	4	5	3	4	5	33
4	5	5	4	5	5	4	5	37
4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	24
4	5	4	4	4	4	4	4	33

3	4	3	3	3	3	3	3	25
3	3	4	4	5	4	4	5	32
5	4	5	5	4	5	5	4	37
5	3	5	5	5	5	5	5	38
4	5	5	5	4	5	5	4	37
4	4	5	5	5	5	5	5	38
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	4	4	4	4	4	4	34
5	4	4	4	5	4	4	5	35
5	5	5	5	4	5	5	4	38
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	5	3	3	4	3	3	4	29
3	4	4	4	5	4	4	5	33
5	4	5	4	5	5	4	5	37
4	5	3	3	4	3	3	4	29
3	4	4	4	5	4	4	5	33

Lampiran 3. Hasil Uji SPSS

a. Hasil Uji Validitas Alokasi Dana Desa

Keterangan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0,303	0,205	Valid
Pernyataan 2	0,562	0,205	Valid
Pernyataan 3	0,414	0,205	Valid
Pernyataan 4	0,314	0,205	Valid
Pernyataan 5	0,570	0,205	Valid

b. Hasil Uji Validitas Kebijakan

Keterangan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.518	0,205	Valid
Pernyataan 2	0.454	0,205	Valid
Pernyataan 3	0.481	0,205	Valid
Pernyataan 4	0.344	0,205	Valid
Pernyataan 5	0.412	0,205	Valid
Pernyataan 6	0.592	0,205	Valid

c. Hasil Uji Validitas Kesejahteraan

Keterangan	R hitung	R tabel	Keterangan
Pernyataan 1	0.538	0,205	Valid
Pernyataan 2	0.319	0,205	Valid
Pernyataan 3	0.504	0,205	Valid
Pernyataan 4	0.421	0,205	Valid
Pernyataan 5	0.716	0,205	Valid
Pernyataan 6	0.423	0,205	Valid
Pernyataan 7	0.552	0,205	Valid
Pernyataan 8	0.594	0,205	Valid

d. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Nilai Critical	Keterangan
Kualitas Layanan (X ₁)	0,797	0,600	Reliabel
Harga Kompetitif (X ₂)	0,867	0,600	Reliabel
Pendapatan Usaha (Y)	0,914	0,600	Reliabel

e. Hasil Uji Statistik Deskriptif

		Statistics		
		TOTAL_X1	TOTAL_X2	TOTAL_Y
N	Valid	92	92	92
	Missing	0	0	0
Mean		21.92	25.30	34.00
Median		22.00	26.00	34.50
Mode		23	27	33 ^a
Std. Deviation		1.823	2.877	3.646
Minimum		18	18	24
Maximum		25	30	38
Sum		2017	2328	3128

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

f. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.33986849
Most Extreme Differences	Absolute	.210
	Positive	.107
	Negative	-.210
Test Statistic		.210
Asymp. Sig. (2-tailed)		8.916 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

g. Hasil Uji Multikolinearitas, Analisis Regresi Linera Berganda dan Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	4.522	1.974		2.291	.024		
	TOTAL_X1	2.018	.079	.009	25.544	.002	.973	1.028
	TOTAL_X2	1.180	.050	.931	23.585	.000	.973	1.028

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

h. Hasil Uji f (Simultan)

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1046.632	2	523.316	285.094	.000 ^b
	Residual	163.368	89	1.836		
	Total	1210.000	91			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

i. Hasil Determinasi R²

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.930 ^a	.865	.862	1.355

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X2, TOTAL_X1

b. Dependent Variable: TOTAL_Y



Lampiran 4 Daftar Tabel r, Tabel T, dan Tabel F

Tabel r untuk df = 90-100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Tabel T untuk df = 90-100

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

Tabel F untuk $df = 90-100$

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77

Lampiran 5. Surat Izin Survey Dari Universitas Medan Area

UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I | Jl. Kolam No. 1 Medan Estate Telp (061) 7360140, Medan 20223
Kampus II | Jl. Sei Serayu No. 70A/Jl. Setia Budi No. 790 Medan Telp (061) 42402994, Medan 20122
Email : univ_medanarea@uma.ac.id Website:uma.ac.id/ekonomi.uma.ac.id email fakultas ekonomis@uma.ac.id

1 Juli 2024

Nomor **4019 / FEB / 01 1 / VII / 2024**
Lamp -
Perihal **Izin Research / Survey**

Kepada Yth,
Pimpinan Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan
Di
Tempat.


Dengan hormat,
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area di Medan, mengharapkan bantuan saudara saudari, Bapak/Ibu kepada mahasiswa kami

N a m a	Anisa Friska Manda Sari Br. Surbakti
N P M	188320276
Program Studi	Manajemen
Judul	Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif Terhadap Pendapatan Laundry Di kelurahan Simpang Tuntungan Kota Medan.

Untuk diberi surat izin mengambil data pada kantor yang sedang Bapak / Ibu Pimpin selama satu bulan. Hal ini dibutuhkan sehubungan dengan tugasnya menyusun Skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Perguruan Tinggi dengan memenuhi ketentuan dan peraturan administrasi di Instansi / Perusahaan Bapak/Ibu.

Dapat kami beritahukan bahwa Research ini dipergunakan hanya untuk kepentingan ilmiah semata-mata. Kami mohon kiranya diberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, serta memberikan surat keterangan yang menyatakan telah selesai melakukan penelitian.

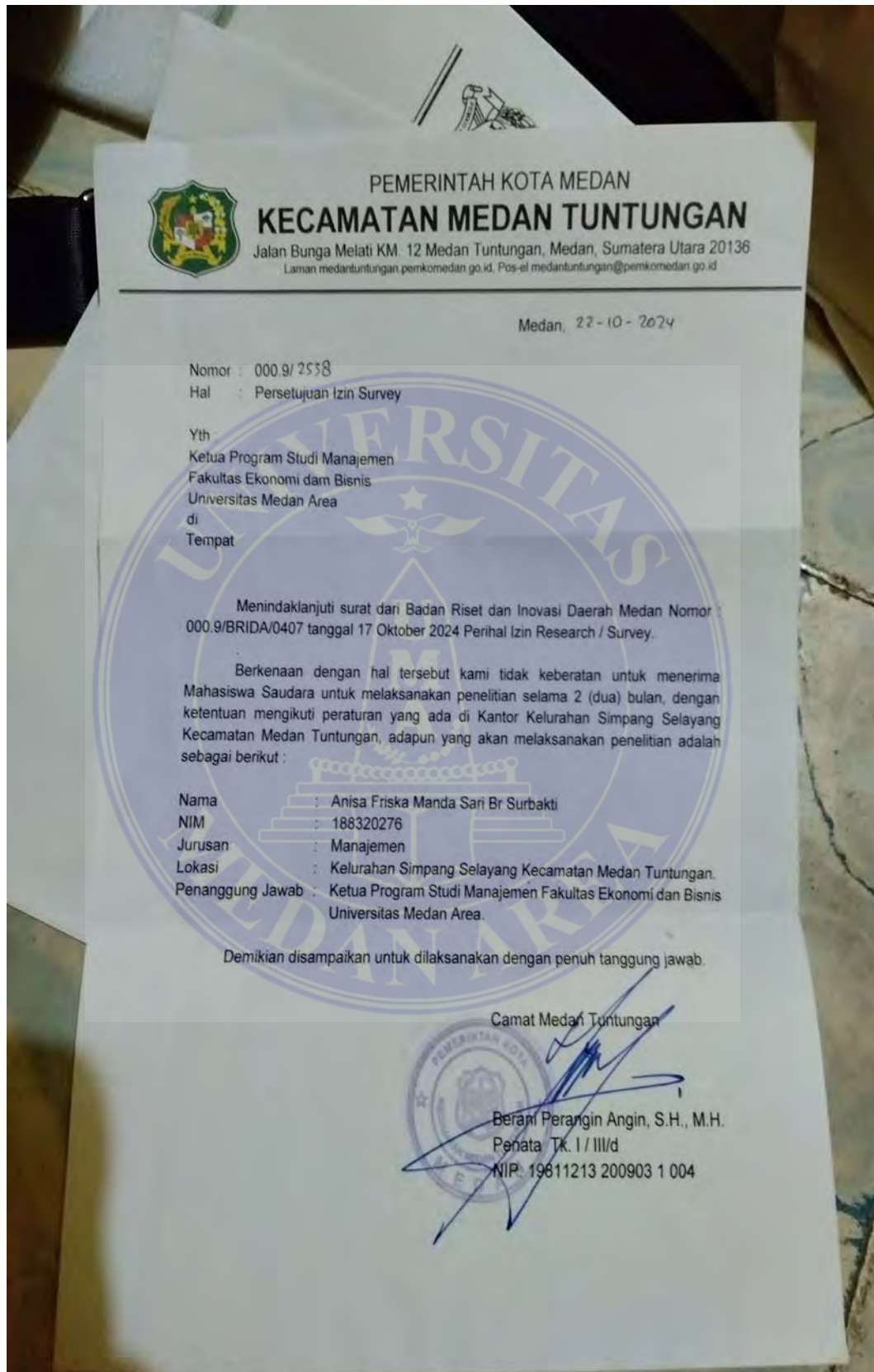
Demikian kami sampaikan atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih

Ketua Program Studi Manajemen

Fitriani Tobing, SE, M.Si

Tembusan :

1. Wakil Rektor Bidang Akademik
2. Kepala LPPM
3. Mahasiswa ybs
4. Peringgal

Lampiran 6. Surat Izin Persetujuan Survey Dari Kec. Medan Tuntungan



UNIVERSITAS MEDAN AREA


© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 20/4/26

Access From (repository.uma.ac.id)20/4/26

Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian Dari Kelurahan Simpang Selayang


PEMERINTAH KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN
KELURAHAN SIMPANG SELAYANG
 Jalan Setiabudi Nomor 34, Medan Tuntungan, Medan, Sumatera Utara 20135
 Pos-el: simpangselayang.squad@gmail.com

Medan, Oktober 2024

Nomor : 000.9/104
 Hal : Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth. :
 Ketua Program Studi Manajemen
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Medan Area
 di-
Tempat

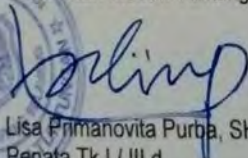
Berdasarkan Surat dari Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan Nomor : 000.9/BRIDA/0407 tanggal 17 Oktober 2024 dan Surat dari Camat Medan Tuntungan Nomor : 000.9/2538 tanggal 22 Oktober 2024. Berkenaan dengan hal tersebut kami sampaikan bahwa:

Nama : **ANISA FRISKA MANDA SARI BR SURBAKTI**
 NPM : 188320276
 Prodi : Manajemen
 Judul : "Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Kompetitif Terhadap Pendapatan Laundry di Kelurahan Simpang Selayang Tuntungan Kota Medan"

Telah selesai melaksanakan penelitian/survey di Kelurahan Simpang Selayang Kecamatan Medan Tuntungan terhitung sejak tanggal 1 Juli 2024 s/d 30 September 2024.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Lurah Simpang Selayang
 Kecamatan Medan Tuntungan


 Lisa Primanovita Purba, SH
 Penata Tk I / III.d
 NIP. 19801122 201001 2 007