

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA JASA BONA
LAUNDRY KWALA BEKALA**

SKRIPSI

OLEH:

VINA LORENSIA BR SINURAYA

NPM: 2102020056



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS SOSIAL DAN
HUKUM UNIVERSITAS QUALITY**

MEDAN

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAAN PELANGGAN PADA JASA BONA
LAUNDRY KWALA BEKALA**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan untuk Memenuhi dan Melengkapi Syarat-syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Fakultas Sosial dan Hukum
Universitas Quality

**Oleh :
VINA LORENSIA BR SINURAYA
2102020056**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITY QUALITY**

MEDAN

2025

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Vina Lorensia Br Sinuraya

NPM : 2102020056

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Sosial dan Hukum Universitas Quality

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN PELANGGAN PADA JASA BONA LAUNDRY KWALA BEKALA"** adalah asli hasil karya saya sendiri bukan penjiplakan.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan serta ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yang diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Quality.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat sebagai pertanggung jawaban ilmiah tanpa adanya unsur paksaan maupun tekanan dari pihak manapun juga.



Medan, 25 Juli 2025

Vina Lorensia Br Sinuraya

2102020056

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan
pelanggan pada jasa bona laundry kwala bekala
Nama : VINA LORENSIA BR SINURAYA
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : SOSIAL DAN HUKUM

Medan, 24 July 2025

Menyetujui Tim Pembimbing

Pembimbing Utama
Pendamping



Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si
NIP.0112049001

Pembimbing



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

Ketua Program Studi
Universitas Quality



Rikawati Ginting Munthe SE.,M.Si
NIP.0114028003

Dekan Soshum
Universitas Quality



Vina Maria Ompusunggu S.Sos., MSP
NIP.0107038901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Bona laundry Kwala Bekala** dalam penyusunan proposal skripsi saya ini, peneliti banyak mengucapkan banyak terima kasih kepada bapak ibu serta semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan arahan sehingga proposal skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu dalam kesempatan ini saya ucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dedi Holden S.Si.,M.Pd selaku Rektor Universitas Quality
2. Ibu Rita Herlina P.A,M.Pd selaku Wakil Rektor Universitas Quality
3. Ibu Vina Maria Ompusunggu S,Sos., MSP selaku Dekan fakultas Sosial dan Hukum Sekaligus Ketua Program Studi Manajemen. Dan selaku Dosen Pembimbing II Yang telah memberikan banyak Arahan, Dukungan, dan Motivasi kepada penulis
4. Ibu Rikawati Ginting Munthe SE.,M,si selaku ketua kaprodi sosial dan hukum
5. Ibu Conie Nopinda Br Sitepu, SE.,M.Si selaku Dosen Pembimbing utama yang telah bersedia membimbing dan mengarahkan penulis selama skripsi dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan penulisan skripsi ini
6. Seluruh Dosen Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan bimbingan dan pendidikan selama penulisan kuliah di Universitas Quality
7. Bapak Samuel Tenang Ukur Ardianta S.E., M.M selaku dosen pembimbing moral etik yang sudah membimbing dan memberi arahan untuk selalu mengerjakan segala tugas tugas dalam perkuliahan.

8. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua penulis yaitu Bapak Malat Sinuraya dan Ibu Marianta Br Tarigan yang selalu memberikan nasehat, dukungan ,pengorbanan dari segi materi, tenaga, doa dan kasih sayangnya yang selalu diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
9. Saudara Saudari penulis yaitu Ema Pepayosa Br Sinuraya dan Marsyanda Syahrissa Br Sinuraya yang sudah memberikan dukungan dan dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini
10. Yang tercinta Micael terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini. Yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, ataupun materi kepada saya, dan memberi semangat untuk terus maju
11. Teman seperjuangan dalam penyelesaian skripsi ini yaitu Prisdina Meilani Br Ginting, Erbina menta Br Surbakti dan teman kelas 2A42
12. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama menyelesaikan proposal skripsi ini

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan penulisan proposal skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menambah wawasan untuk membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih semoga proposal skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Medan, Juli 2025

Penulis

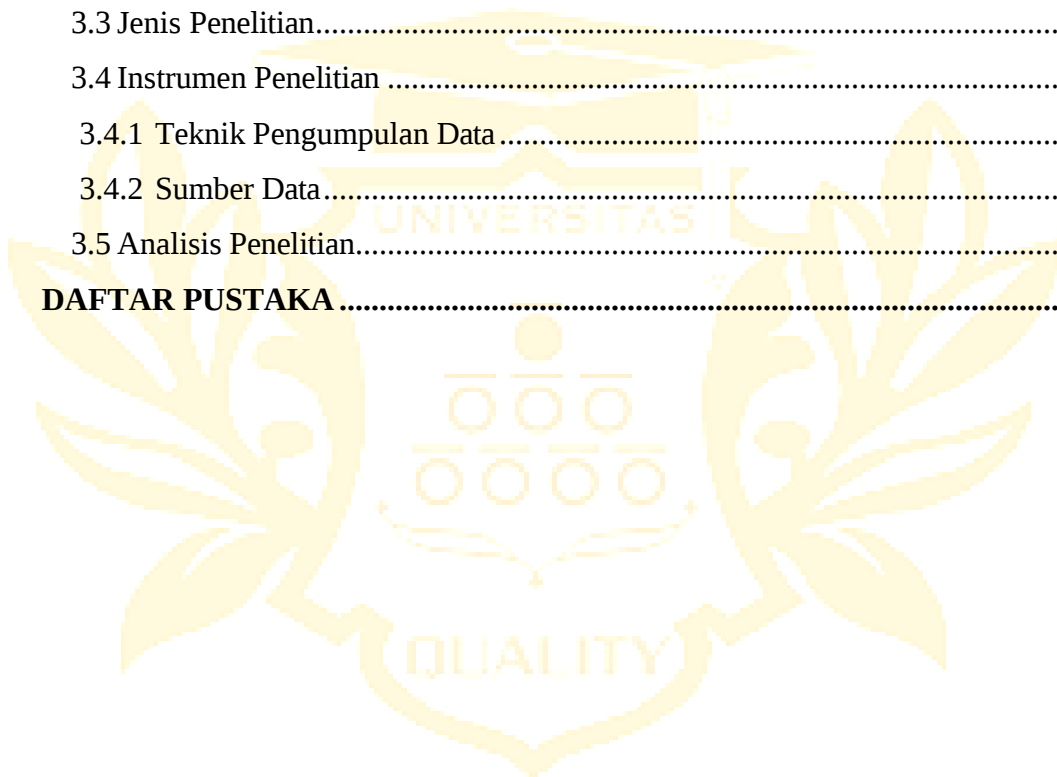
VINA LORENSIA BR SINURAYA NPM

: 2102020056

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Rumusan Masalah.....	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSAKA	8
2.1 Kerangka Teoritis.....	8
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Prinsip Prinsip Meningkatkan Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.4 Indikator Kualitas Pelayanan	11
2.1.5 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.6 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan	13
2.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
2.2.1 Manfaat Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan	15
2.2.3 Indikator Kepuasan Pelanggan	15
2.2.4 Prinsip Prinsip Kepuasan Pelanggan.....	16
2.2.5 Penelitian Terdahulu	16
2.2.6 Kerangka Berpikir	18

2.2.7 Defenisi Operasional	19
2.2.8 Hipotesis.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.1.1 Tempat Penelitian.....	21
3.2 Populasi dan Sampel	22
3.2.1 Populasi	22
3.2.2 Sampel.....	22
3.3 Jenis Penelitian.....	23
3.4 Instrumen Penelitian	23
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4.2 Sumber Data.....	25
3.5 Analisis Penelitian.....	25
DAFTAR PUSTAKA	28



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2020-2023	6
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 2 Defenisi Operasional	19
Tabel 3. 2 Perencanaan Waktu	21
Tabel 3. 3 Skala Likert	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	19
------------------------------------	----

