

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS , DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada 86 *Laundry Hybrid* Bandar Lampung)

Oleh :

M. Akbar Fikardo

Perkembangan industri jasa laundry di Indonesia menunjukkan tren yang meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengutamakan kepraktisan dan efisiensi waktu. Salah satu inovasi dalam sektor ini adalah konsep laundry hybrid yang menggabungkan layanan *self-service* dan *full-service*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan konsumen pada 86 Laundry Hybrid di Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik *non-probability sampling* jenis *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 145 responden yang merupakan pelanggan 86 *Laundry Hybrid* dan telah menggunakan layanan minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS 27.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang konsisten, fasilitas yang memadai, serta penetapan harga yang sesuai mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa *laundry hybrid*.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga, Kepuasan Konsumen, *Laundry Hybrid*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FACILITIES, AND PRICE ON CUSTOMER SATISFACTION

(A Study at 86 Laundry Hybrid Bandar Lampung)

By:

M. Akbar Fikardo

The development of the laundry service industry in Indonesia shows an increasing trend in line with changes in people's lifestyles that prioritize practicality and time efficiency. One of the innovations in this sector is the hybrid laundry concept, which combines self-service and full-service systems. This study aims to analyze the effect of service quality, facilities, and price on customer satisfaction at 86 Laundry Hybrid in Bandar Lampung. The research method used is a quantitative approach with a non-probability sampling technique, specifically purposive sampling. Data were collected through the distribution of questionnaires to 145 respondents who are customers of 86 Laundry Hybrid and have used the service at least once in the past three months. The independent variables in this study are service quality, facilities, and price, while the dependent variable is customer satisfaction. Data analysis was conducted using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 27.0. The results of the study indicate that service quality, facilities, and price have a positive and significant effect on customer satisfaction. These findings suggest that improving consistent service quality, providing adequate facilities, and setting appropriate pricing strategies can enhance customer satisfaction in using hybrid laundry services.

Keywords : *Service Quality, Facilities, Price, Customer satisfaction, hybrid Laundry.*