

**PENGARUH PERSEPSI HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
BRAND IMAGE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN THE
COLORS LAUNDRY KECAMATAN TANJUNGPINANG TIMUR**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen**



**ADE HARMALIA ARYANTI
NIM: 2004020021**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS MARITIM
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Maritim Raja Ali Haji maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Tanjungpinang, Januari 2026

Yang membuat pernyataan



Ade Harmalia Aryanti

NIM. 2004020021

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Ade Harmalia Aryanti
NIM : 2004020021
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Pelanggan The Colors Laundry Kecamatan Tanjungpinang Timur

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dosen Penguji dan telah direvisi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim di Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

HJ. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II

Bunga Paramita, SE., M.Si
NIP. 198401122024212016

Panitia Penguji

Nama	Jabatan	Tandatangan	Tanggal
1. <u>Catri Jintar, SE., M.Si</u> NIP. 196210191993101002	Ketua Penguji		02/1/26
2. <u>Fradya Randa, S.E., M.E.</u> NIP. 198909262022031005	Penguji II		2/1-26
3. <u>Siti Arita Novia., M.Si</u> NIP. 199611162024062003	Penguji III		02/1/2026
4. <u>Hj. Iranita, SE., M.Si</u> NIP. 197008272021212003	Penguji IV		29/1/2026
5. <u>Bunga Paramita, SE., M.Si</u> NIP. 198401122024212016	Penguji V		2/1/2026

Tanggal Lulus: 28 Januari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Maritim

Dr. Myrna Sofia, SE., M.Si
NIP. 198207032015042001

Ketua Jurusan Manajemen
Bisnis

Risdy Absari Indah Pratiwi, S.E., M.Si
NIP. 199012132018032001

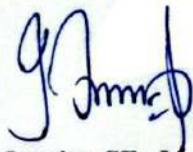
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Ade Harmalia Aryanti
NIM : 2004020021
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan *Brand Image*
Terhadap Kepuasan Pelanggan The Colors Laundry Kecamatan
Tanjungpinang Timur

Disetujui untuk digunakan dalam mengajukan Sidang Skripsi
Tanjungpinang, 12 Januari 2026

Menyetujui

Dosen Pembimbing I



Hj. Iranita, SE., M.Si
NIP. 197008272021212003

Dosen Pembimbing II



Bunga Paramita, SE., M.Si
NIP. 199112122022032016

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Maritim
Universitas Maritim Raja Ali Haji



Ezky Tiwasiningsih, S.E., M.Si
NIP. 199202052022032010

MOTTO

“Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah Benar”

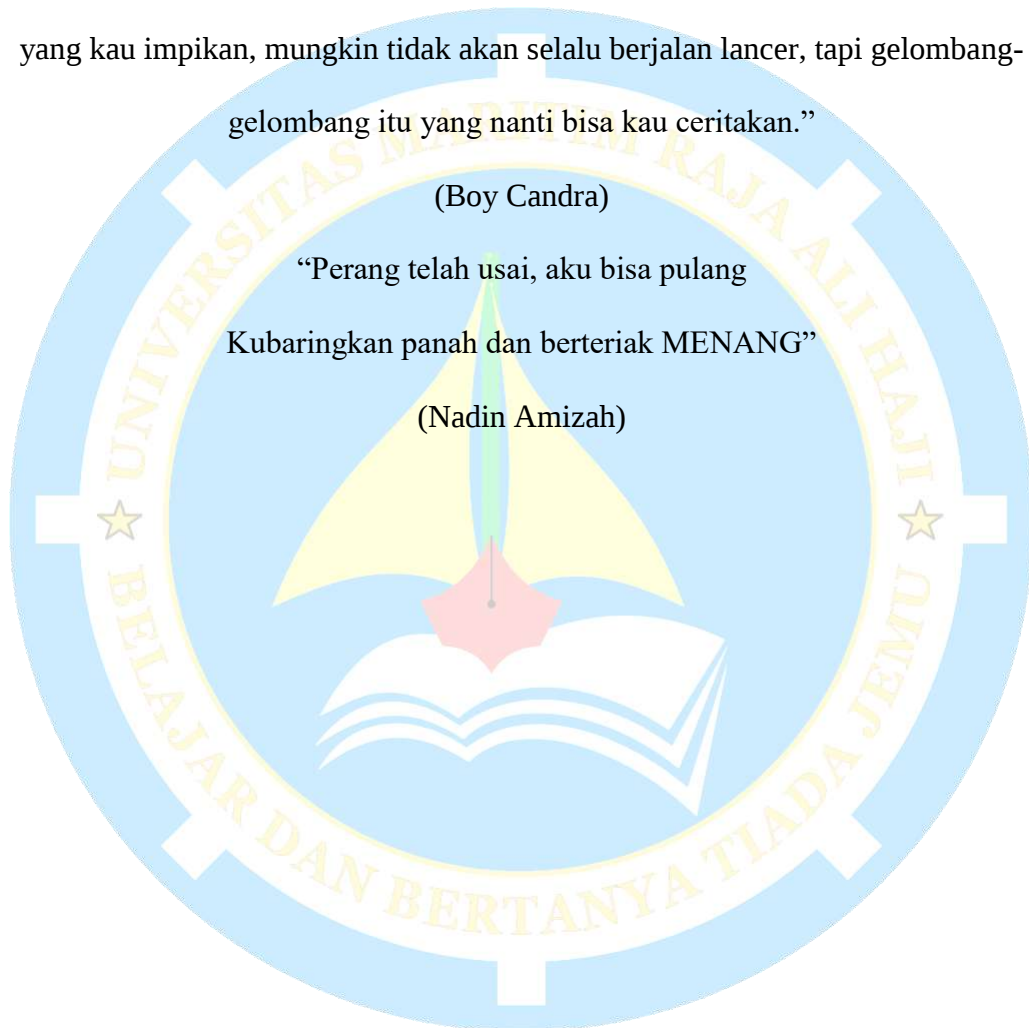
(Qs. Ar-Ruum : 60)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikana untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar, tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.”

(Boy Candra)

“Perang telah usai, aku bisa pulang
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG”

(Nadin Amizah)



KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Brand Image Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Usaha The Colors Laundry Kecamatan Tanjungpinang Timur” dapat diselesaikan. Tidak lupa shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang menjadi pencerah dalam kehidupan umat manusia. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terima kasih kepada Pihak Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Rektor Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti S.Pi, DEA.
2. Terima kasih kepada Pihak Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dipimpin oleh Dekan ibu Dr. Myrna Sofia, S.E., M.Si
3. Terima kasih Kepada Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh bapak Indra Firdiyansyah, S.E., M.si
4. Terima kasih Kepada Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang dijabat Oleh Ibu Nur Bayti, S.E., M.E

5. Terima kasih kepada Pihak Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Maritim Universitas Maritim Raja Ali Haji yang diketuai oleh ibu Ezky Tiya Siningsih, S.E., M.Si
6. Terima kasih Kepada Dosen Pembimbing I yaitu Ibu Hj. Iranita, S.E., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis.
7. Terima kasih Kepada Dosen Pembimbing II yaitu Ibu Bunga Paramita, SE., M.Si yang telah memberikan bimbingan dan semangat kepada penulis
8. Terima kasih kepada kedua orang tua yaitu ayahanda Arcok dan ibunda Elvina, serta adik kandung penulis yaitu Paras, Pajar, Dara, dan Yumna juga keluarga besar yang selalu memberikan semangat, doa serta dukungan baik secara moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih kepada bapak Mohammad Aditya selaku pemilik dari The Colors Laundry yang telah menerima dan bersedia memberi izin saya melakukan penelitian hingga selesai.
10. Terima kasih kepada Deni seseorang yang tak sengaja penulis temui di tengah proses penulisan skripsi ini. Berkontribusi banyak dalam penulisan ini, baik waktu maupun tenaga kepada penulis. Telah memberikan semangat, doa, dan dukungan serta selalu mendengarkan keluhan kesah selama proses penyusunan skripsi.
11. Terima kasih kepada teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah singgah di kehidupan penulis. Telah memberikan hari-hari yang indah, semangat, motivasi kepada penulis selama masa skripsi.

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membantu. Dengan keterbatasan pengetahuan, waktu dan kemampuan penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini, akhir kata penulis mengharapkan kritik dan saran demi membangun perbaikan dimasa yang akan datang.



Tanjungpinang, Januari 2026
Yang membuat pernyataan,


Ade Harmalia Aryanti
NIM. 2004020021

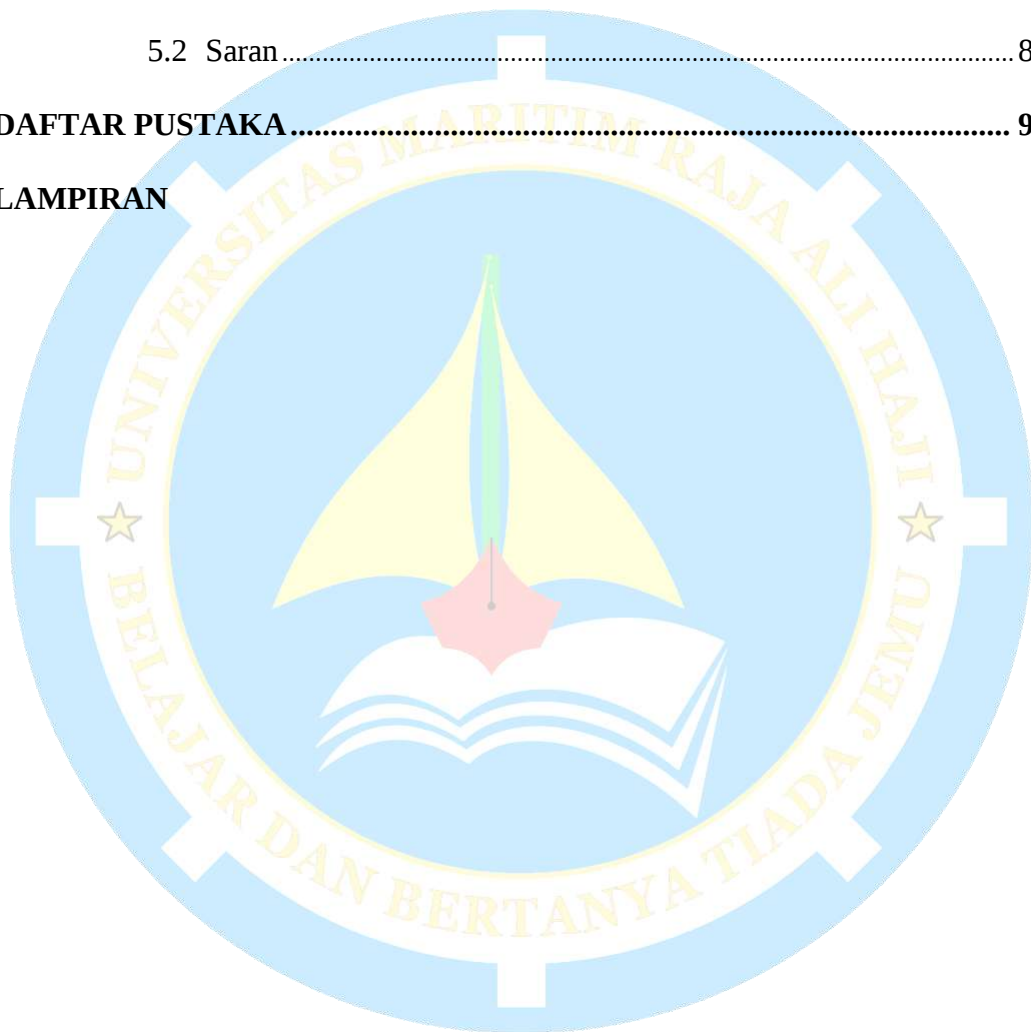
DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACK.....	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Perumusan Masalah	7
1.4 Pembatasan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian	9
1.7 Sistematika Penelitian.....	10
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Persepsi Harga.....	11
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	14

2.1.3	<i>Brand Image</i>	18
2.1.4	Kepuasan Pelanggan	20
2.2	Penelitian Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran	30
2.4	Hipotesis	31
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian.....	36
3.2	Metode Penelitian	36
3.3	Teknik Penentuan Populasi Dan Sampel	36
3.3.1	Populasi.....	36
3.3.2	Sampel.....	37
3.4	Operasional Variabel Penelitian.....	38
3.4.1	Variabel Independen	38
3.4.2	Variabel Dependen.....	39
3.5	Jenis dan Sumber Data	42
3.5.1	Primer.....	42
3.5.2	Sekunder.....	42
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.6.1	Kuesioner	42
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7	Teknik Pengujian Instrumen	44
3.7.1	Uji Validitas	44
3.7.2	Uji Reliabilitas	45

3.8	Teknik Analisis Data.....	45
3.8.1	Analisis Deskriptif	45
3.8.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda	48
3.8.4	Uji Hipotesis	49
3.8.5	Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	50
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.2	Distribusi Responden	52
4.3	Identitas Responden	53
4.3.1	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
4.3.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur	53
4.3.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	54
4.3.4	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	54
4.4	Deskripsi Variabel Penelitian	55
4.4.1	Deskripsi Variabel Persepsi Harga.....	55
4.4.2	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan	57
4.4.3	Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i>	58
4.4.4	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	60
4.5	Hasil Penelitian.....	61
4.5.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.5.2	Hasil Uji Kualitas Data	62
4.5.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	67

4.5.4 Pengujian Analisis Regresi Linier Berganda	71
4.5.5 Pengujian Hipotesis.....	73
4.6 Pembahasan Hipotesis.....	79
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN	



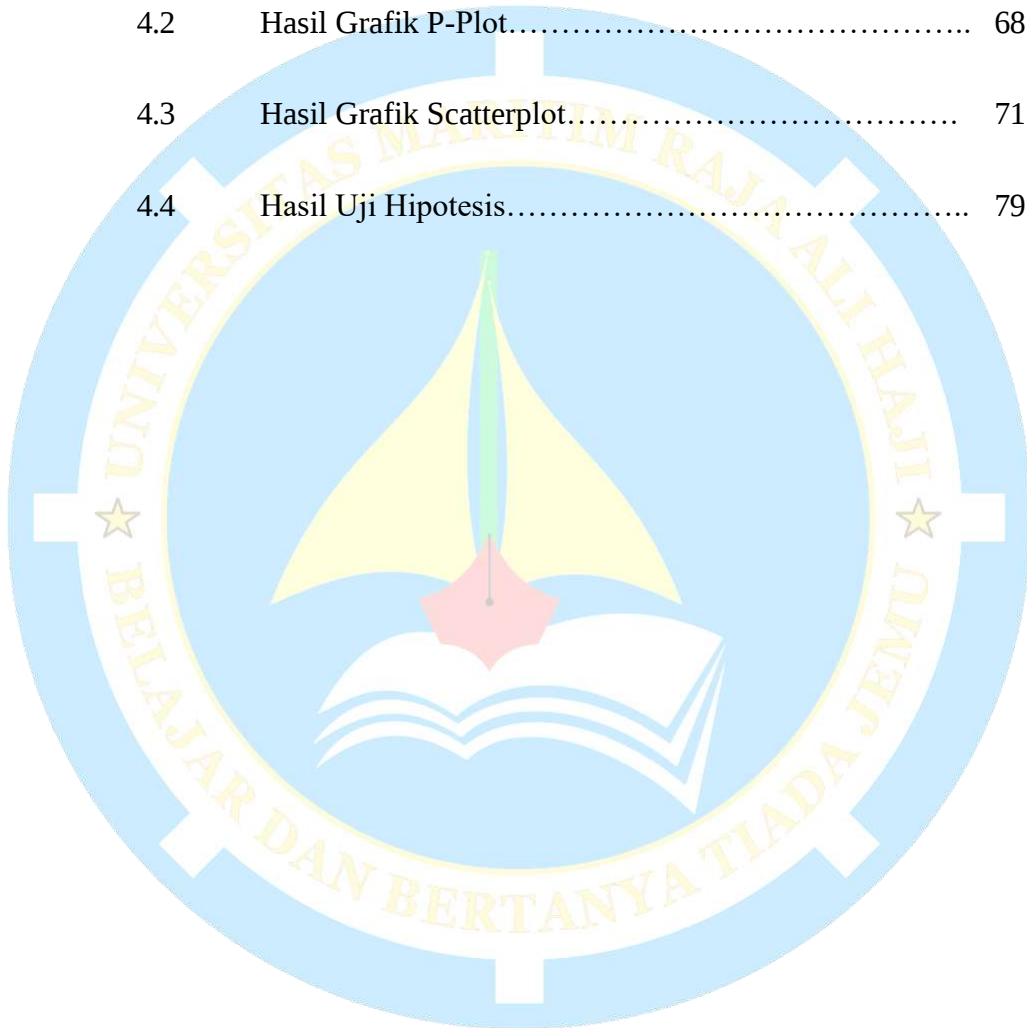
DAFTAR TABEL

No. Tabel	Uraian	Halaman
1.1	Data Pesaing The colors laundry.....	3
1.2	Jumlah Pelanggan The colors laundry.....	5
2.1	Penelitian Terdahulu.....	25
3.1	Definisi Operasionalisasi Variabel.....	40
3.2	Skor Jawaban Responden.....	43
3.3	Kriteria Reliabilitas Instrumen.....	45
3.4	Analisis Deskriptif.....	46
4.1	Distribusi Responden.....	52
4.2	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
4.3	Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.4	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	54
4.5	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.6	Tanggapan Responden Variabel Persepsi Harga.....	56
4.7	Tanggapan Responden Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
4.8	Tanggapan Responden Variabel <i>Brand Image</i>	59
4.9	Tanggapan Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	60
4.10	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.11	Hasil Validitas Variabel Persepsi Harga.....	63
4.12	Hasil Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	63
4.13	Hasil Validitas <i>Brand Image</i>	64
4.14	Hasil Validitas Kepuasan Pelanggan.....	64

4.15	Hasil Reliabilitas Variabel Persepsi Harga.....	65
4.16	Hasil Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	66
4.17	Hasil Reliabilitas Variabel <i>Brand Image</i>	66
4.18	Hasil Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	67
4.19	Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov.....	68
4.20	Hasil Uji Multikolinearitas.....	69
4.21	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	70
4.22	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	72
4.23	Hasil Uji t Persepsi Harga.....	74
4.24	Hasil Uji t Kualitas Pelayanan.....	75
4.25	Hasil Uji t <i>Brand Image</i>	75
4.26	Hasil Uji F.....	77
4.27	Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	77

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran.....	30
4.1	Hasil Grafik Histogram.....	67
4.2	Hasil Grafik P-Plot.....	68
4.3	Hasil Grafik Scatterplot.....	71
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Dokumentasi.....	94
Lampiran 2	Kuesioner Penelitiann.....	95
Lampiran 3	Tabulasi Data Responden.....	98
Lampiran 4	Hasil Uji Deskritif.....	108
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	114
Lampiran 6	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	116
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	117
Lampiran 8	T Tabel dan R Tabel.....	118

