

**PENGARUH LOKASI USAHA, KUALITAS PELAYANAN DAN KUALITAS JASA
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA USAHA JASA LAUNDRY DI
WILAYAH PEJENG**

Putu Diah Asrida^{1*}, I Putu Yogi Samyasa², I Wayan Tomy Gunawan³

Universitas PGRI Mahadewa Indonesia

Email : pdiahasrida13@gmail.com ; yogisamyasa575@gmail.com ;
wayantomy1@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of business location, service quality, and service quality on customer satisfaction in the laundry service business in the Pejeng area. The results showed that (1) the business location variable (X1) had a significant effect on Customer Satisfaction (Y) in the laundry service business in the Pejeng area, (2) the service quality variable (X2) had a significant effect on Customer Satisfaction (Y). Laundry service business in pejeng area, (3) Service quality variable (X3) has a significant influence on Customer Satisfaction (Y) on laundry service business in Pejeng area, (4) Variable business location, service quality and service quality have a simultaneous effect on satisfaction consumers in the laundry service business in the pejeng area, with the results of the F-table (Ft 5%), namely 3.09 where the F-count is greater than F-table ($83.090 > 3.09$) with a significant value of $0.000 < 0.005$. The coefficient of determination using the Adjusted R Square method is 0.722, which means that 72.2% of business location (X1), Service Quality (X2) and Service Quality (X3) affect consumer satisfaction in laundry service businesses in the pejeng area, while the remaining 27, 8% is influenced by other factors that are not included in the research variables.

Keywords: *business location, service quality, service quality, customer satisfaction*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh lokasi usaha, kualitas pelayanan, dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) variabel lokasi usaha (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng, (2) variabel kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng, (3) variabel kualitas Jasa (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng, (4) Variabel lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng, dengan hasil F-tabel (Ft 5%) yaitu 3,09 dimana F-hitung lebih besar dari Ftabel ($83.090 > 3,09$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$. Hasil koefisien determinasi dengan metode *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.722 yang artinya sebesar 72,2% Lokasi usaha (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kualitas Jasa (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam variabel penelitian.

Kata Kunci: lokasi usaha, kualitas pelayanan, kualitas jasa, kepuasan konsumen

PENDAHULUAN

Aktivitas ekonomi melibatkan tiga proses di dalam tahapannya yaitu proses produksi, proses distribusi dan proses konsumsi. Tiga tahapan proses ini akan menghasilkan suatu produk baik dalam bentuk barang atau jasa yang akan diperjualbelikan. Jasa merupakan aktivitas yang sifatnya tidak dapat diraba tetapi manfaat yang diberikan berupa pemenuhan kebutuhan yang tidak terikat dengan aktivitas penjualan produk lainnya. Kepuasan konsumen merupakan hal yang utama yang harus dijaga oleh perusahaan. Menurut Kotler dalam buku Sunyoto (2013:35), “Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya”. Tujuan dari perusahaan adalah *going concern*, perusahaan harus mampu untuk melihat tingkat “level” kepuasan pelanggan. Semakin tinggi level kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan maka perusahaan akan lebih unggul dari pesaing. Selain mampu meningkatkan tingkat level kepuasan konsumen, perusahaan juga harus mampu untuk tetap menjaga stabilitas level

kepuasaan pelanggan agar tetap dalam posisi teratas. Lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan oleh perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Pejeng adalah salah satu wilayah yang ada di kecamatan Tampaksiring, kabupaten Gianyar, Provinsi Bali. Perekonomian masyarakat lebih dominan dalam sektor pariwisata. Dengan dibangunnya banyak villa dan hotel di beberapa tempat, sehingga sebagian besar masyarakat membuka usaha jasa laundry. Semakin banyaknya masyarakat pejeng yang membuka usaha laundry menimbulkan persaingan antara pemilik usaha. Demi menjaga keberlangsungan usaha ditengah situasi keadaan yang semakin kompetitif dan dinamis, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang tepat untuk tetap menjaga kepuasan konsumennya.

Menurut Fandy Tjptono (2010:92) “lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi melakukan kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa yang mementingkan segi ekonominya. Dari segi permintaan pasar lokasi sangat berpengaruh terhadap jumlah konsumen

sangat menentukan keberhasilan suatu usaha”. Lokasi usaha yang strategis atau mudah dijangkau oleh konsumen sangat mempengaruhi keberlangsungan sebuah usaha. Pengusaha akan sangat mempertimbangkan pemilihan lokasi usaha yang tepat dan dekat dengan konsumen maupun pelanggan.

Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi pendapatan perusahaan, semakin puas pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan akan semakin mempengaruhi keinginan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa yang ditawarkan perusahaan. Sehingga perusahaan harus mampu mempertahankan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan (Kotler & Armstrong, 2001). Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka dengan sendirinya konsumen akan menjadi bagian dari perusahaan yaitu pelanggan tetap. Perusahaan harus dapat memenuhi apa yang menjadi keinginan maupun kebutuhan konsumen, sehingga

perusahaan dapat terus bersaing dan bertahan hidup.

Keinginan perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan bisnis harus diikuti dengan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas jasa adalah kemampuan suatu produk memberikan manfaat yang lebih di dalam benak konsumen. Pengusaha harus dapat memperhatikan kualitas jasa yang diberikan kepada para pelanggan agar tetap terciptanya kepercayaan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Menjaga kepuasan konsumen sangat penting dalam semua lini bisnis hanya dengan cara menjaga stabilitas kepuasan konsumen maka bisnis perusahaan akan tetap bertahan dan berkembang. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk meneliti pengaruh lokasi usaha, kualitas pelayanan, dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang.

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah dikemukakan diatas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- (1) Pengaruh lokasi usaha terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa

laundry di wilayah pejeng. (2) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng. (3) Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng. (4) Pengaruh lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejeng.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan adalah termasuk dalam jenis penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lain (Sugiyono, 2009). Penelitian ini dilakukan pada usaha Jasa *Laundry*, yang berada di wilayah Pejeng Kangin dan Pejeng Kelod, Kecamatan Tampaksiring, Kabupaten Gianyar. Penelitian ini dilaksanakan dengan melakukan observasi awal april 2020-juni 2020, kegiatan penelitian berlangsung juli 2020 - januari 2021. Jumlah responden dalam penelitian ini tidak menentu, sehingga penentuan populasi tidak dapat

dengan akurat disebutkan jumlahnya, maka dari itu yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa *laundry*. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang mencerminkan keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh populasi secara menyeluruh. Sehingga pengambilan sampel dalam populasi harus benar-benar *representative* (Sugiyono, 2014:118).

Hidayat (2008:206), “observasi sebagai salah satu metode atau cara untuk memperoleh data yang akurat dengan jalan mengadakan pengamatan langsung ke obyek penelitian”. Pengamatan yang dilakukan di wilayah Pejeng Kangin dan Pejeng Kelod, Kecamatan Tampaksiring, Kabupaten Gianyar.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil” (Sugiyono, 2014:194). Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengusaha

jasa laundry dan konsumen yang menggunakan jasa laundry. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara membaca, mengamati, mengolah data yang menunjang penelitian (Sastrawati, 2018). Data diperoleh dari pengusaha jasa laundry berupa laporan rekapan tagihan konsumen. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya” (Sugiyono, 2014:199). Untuk lebih memudahkan dalam penyusunan kuesioner yang baik, sebaiknya disusun kisi-kisi kuesioner.

Suatu data dikatakan *valid* apabila r hitung lebih besar dari r tabel, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel, maka data tersebut dinyatakan tidak valid. Menurut Sugiyono (2014:172) menyatakan bahwa ketentuan suatu instrumen dikatakan *valid* apabila memiliki koefisien korelasi *pearson product moment* (r) 0,3 dengan alpha sebesar 0,05. Analisis yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh secara simultan lokasi usaha, kualitas pelayanan, kualitas jasa terhadap

kepuasan konsumen ialah analisis regresi linier dua predictor atau berganda. Regresi linier berganda dinyatakan dalam bentuk persamaan garis regresi linier berganda. (Sugiyono, 2010:275)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan konsumen
- a : Nilai konstanta
- X₁ : Lokasi Usaha
- X₂ : Kualitas Pelayanan
- X₃ : Kualitas Jasa
- b₁ : Koefisien regresi Lokasi Usaha (X₁)
- b₂ : Koefisien regresi Kualitas Pelayanan (X₂)
- b₃ : Koefisien regresi Kualitas Jasa (X₃)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data penelitian

Berdasarkan pada hasil output SPSS dapat diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden pada variabel lokasi usaha (X₁) sebesar 32.72 dengan nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 2.271. Nilai rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan (X₂) sebesar 27.30 dengan nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 2.612. Nilai rata-rata jawaban responden pada variabel Kualitas Jasa (X₃) sebesar 17.99 dengan nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 2.188.

Nilai rata-rata jawaban responden pada variabel Kepuasan Konsumen (Y) sebesar

18,46 dengan nilai standar deviasi yang diperoleh sebesar 2.188.

Tabel 4.1

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan Konsumen (Y)	18.46	2.271	96
Lokasi Usaha (X1)	32.72	5.154	96
Kualitas Pelayanan (X2)	27.30	2.612	96
Kualitas Jasa (X3)	17.99	2.188	96

Hasil Pengujian Regresi Berganda

Tabel 4.2

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Dua Prediktor

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-1.882	1.365		-1.378	.171		
	Lokasi Usaha (X1)	.137	.028	.312	4.947	.000	.738	1.354
	Kualitas Pelayanan (X2)	.310	.056	.357	5.575	.000	.715	1.398
	Kualitas Jasa (X3)	.410	.071	.395	5.809	.000	.633	1.581

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan output data SPSS diatas diketahui persamaan regresi linier dua prediktor sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = -1.182 + 0.137 X_1 + 0.310X_2 + 0.410X_3$$

Berdasarkan nilai a, b₁, dan b₂ diperoleh persamaan garis regresi linier dua prediktor antara pengaruh Lokasi Usaha (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Kualitas Jasa (X₃) terhadap Kepuasan

Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar -1.182 artinya jika Lokasi Usaha (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kualitas Jasa (X_3) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Konsumen (Y) nilainya adalah -1.182.
- b. $b_1 = 0.137$ artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan Lokasi Usaha (X_1) mengalami kenaikan 1 poin maka Kepuasan Konsumen (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.137.
- c. $b_2 = 0.310$ artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan Kualitas Pelayanan (X_2) mengalami kenaikan 1 poin maka Kepuasan Konsumen (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.310.
- d. $b_3 = 0.410$ artinya apabila variabel independen lainnya tetap dan Kualitas Jasa (X_3) mengalami kenaikan 1 poin maka Kepuasan Konsumen (Y) mengalami kenaikan sebesar 0.410.

Pengujian Hipotesis Lokasi Usaha (X_1)

Terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji t-test di ketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya Lokasi usaha (X_1) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis pertama (H_1) di terima yaitu ada pengaruh signifikan antara Lokasi usaha (X_1) terhadap terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Berdasarkan hasil pengujian data statistik diatas menunjukkan bahwa lokasi usaha dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pemilihan tempat untuk kegiatan konsumsi suatu produk. Menurut Tjiptono (2015:345) “Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada konsumen”. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yogi (2020) bahwa lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan.

Pengujian Hipotesis Tentang Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji t-test di ketahui bahwa nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis kedua (H_2) di terima, yaitu ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. David L. Goetsch dan Stanley B. Davis (2000) mendefinisikan Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi dan atau melebihi harapan konsumen. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Muklis (2019) yang menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan Kualitas Pelayanan secara terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Pengiriman JNE di Muara Bulian.

Pengujian Hipotesis Tentang Kualitas Jasa (X_3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan hasil uji t-test di ketahui bahwa diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya Kualitas Jasa (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis ketiga (H_3) di terima, yaitu ada pengaruh signifikan antara Kualitas Jasa (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Jasa yang memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat disimpan, dan dibuat berdasarkan atas pesanan yang disesuaikan dengan kebutuhan maupun keinginan konsumen perlu menjaga agar kualitas yang ditawarkan tidak berkurang atau tetpa stabil sehingga kepercayaan konsumen tidak akan pernah berkurang. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Yogi (2020) bahwa kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.3
Hasil Uji Simultan F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	357.784	3	119.261	83.090	.000 ^b
	Residual	132.050	92	1.435		
	Total	489.833	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa (X3), Lokasi Usaha (X1), Kualitas Pelayanan (X2)

Berdasarkan hasil analisis uji diketahui hasil uji F sebesar 83.090 kemudian di konsultasikan dengan F-tabel (Ft 5%) yaitu 3,09 dimana F-hitung lebih besar dari Ftabel ($83.090 > 3,09$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis keempat (H_4) di terima, yaitu ada pengaruh yang signifikan antara lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Kotler dan Keller (2012: 140) mempertahankan pelanggan

merupakan hal penting daripada memikat pelanggan. Kepuasan adalah perasaan senang ataupun yang mengecewakan apabila harapan tidak sesuai dengan realitas kenyataan. Bila konsumen tidak puas terhadap produk yang dihasilkan perusahaan, ini menjai kemunduran perusahaan karena kehilangan konsumen maupun pelanggan akan membuat “*going concern*” perusahaan menjadi mundur. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Yogi (2020) yang menyatakan bahwa secara simultan seluruh variabel indenepden berpengaruh secara bersama – sama signifikan yaitu lokasi usaha dan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 4.4.
Hasil Uji Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.730	.722	1.198

a. Predictors: (Constant), Kualitas Jasa (X₃), Lokasi Usaha (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂)

b. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen (Y)

Berdasarkan *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.722 yang artinya sebesar 72,2% Lokasi usaha (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Kualitas Jasa (X₃) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam variabel penelitian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Pengaruh Lokasi usaha (X₁), Kualitas Pelayanan (X₂) dan Kualitas Jasa (X₃) terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil uji t-test di ketahui bahwa nilai signifikansi sebesar

0,000 < 0,05 yang artinya Lokasi usaha (X₁) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis pertama (H₁) di terima yaitu ada pengaruh signifikan antara Lokasi usaha (X₁) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. (2) Berdasarkan hasil uji t-test di ketahui bahwa nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05 yang artinya Kualitas Pelayanan (X₂) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis kedua (H₂) di terima, yaitu ada pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan (X₂) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. (3) Berdasarkan hasil uji t-test di

ketahui bahwa diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ yang artinya Kualitas Jasa (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis ketiga (H_3) di terima, yaitu ada pengaruh signifikan antara Kualitas Jasa (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. (4) Berdasarkan hasil analisis uji diketahui hasil uji F sebesar 83.090 kemudian di konsultasikan dengan F-tabel (Ft 5%) yaitu 3,09 dimana F-hitung lebih besar dari Ftabel ($83.090 > 3,09$) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,005$ yang artinya terdapat pengaruh secara simultan antara lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. Sehingga hipotesis keempat (H_4) di terima, yaitu ada pengaruh yang signifikan antara lokasi usaha, kualitas pelayanan dan kualitas jasa terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang. (5) Berdasarkan *Adjusted R Square* adalah sebesar 0.722 yang artinya sebesar 72,2% Lokasi usaha (X_1), Kualitas Pelayanan (X_2) dan Kualitas Jasa

(X_3) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada usaha jasa laundry di wilayah pejang sedangkan sisanya 27,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen Fungsi-Proses-Pengendalian*. Penerbit Mitra Wacana Media.
- Arikunto, S. 2000. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta; Rineka Cipta
- Asrida, Putu Diah dkk (2018). *Analisis Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Volume Penjualan Produk Twisterdog*. Warmadewa National Conference of Economic (WNCE). Warmadewa
- Cholid, Abu. 2013. *Metodologi Penelitian*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi. Bumi Aksara, Jakarta.
- Hendrojogi. 2004. *Koperasi: Asas-asas, Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. 2010. *Manajemen Pemasaran. Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2012. *Manajemen Pemasaran. Edisi 13 Jilid 2*. Alih Bahasa: Bob Sabran. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Gunawan, I Wayan Tomy. 2020. *Pengaruh Harga dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen*

- Jasa Laundry Di Wilayah Pejeng, Gianyar Tahun 2019*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.
- Muklis, M Aziz. 2019. *Pengaruh Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Pengiriman J & T di Muara Bulian*. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 3(1), 1-9 ISSN 2597-8829 (Online).
- Riahi, Ahmed dan Belkaoui. 2000. *Teori Akuntansi*. Penerbit Salemba Empat.
- Samyasa, I Putu Yogi. 2020. *Pengaruh Lokasi Usaha Dan Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Laundry Di Wilayah Pejeng tahun 2019*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ilmu Pengetahuan Sosial IKIP PGRI Bali.
- Sugiyono. 2009. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta CV
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset CV.
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset CV.