

**PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS  
LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
LAUNDRY MOM'S EDO DI KOTA PINANG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Labuhanbatu



**OLEH:  
MIDAR SIREGAR  
2201200276**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LABUHANBATU  
ASAM JAWA  
2025/2026**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

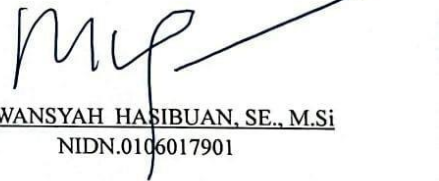
NAMA : MIDAR SIREGAR  
NPM : 2201200276  
PROGRAM STUDI : S.I MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRATEGI PEMASARAN  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN LAUNDRY  
MOM'S EDO DI KOTA PINANG

KOTA PINANG, 2025

DISETUJUI:

PEMBIMBING UTAMA

PEMBIMBING PENDAMPING



NOVRIHAN LEILY NASUTION, SE., M.Si  
NIDN.0122117202

MIRWANSYAH HASIBUAN, SE., M.Si  
NIDN.0106017901

MENYETUJUI:

DEKAN

KAPRODI MANAJEMEN



DR. ZULHARNAIN NASUTION, SE., M.Si  
NIDN.0116087401

YUNIMAN FEBUA, SE., M.M  
NIDN.0117067201

### **LEMBAR PERNYATAAN ORIGINAL SKRIPSI**

NAMA : MIDAR SIREGAR  
NPM : 2201200276  
PROGRAM STUDI : S.I MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH STRATEGI PEMASARAN  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN LAUNDRY  
MOM'S EDO DI KOTA PINANG

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya tulis penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Jika di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya penulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang disandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kota Pinang, 2025

Yang Membuat Pernyataan



Midar Siregar  
NPM.2201200276

## **ABSTRAK**

MIDAR SIREGAR/ NPM. 2201200276. PENGARUH STRATEGI PEMASARAN DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN LAUNDRY MOM'S EDO DI KOTA PINANG. 2026. SKRIPSI.

Penelitian ini dilakukan pada Laundry Mom's Edo di Kota Pinang dengan menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan Laundry Mom's Edo yang pernah menggunakan jasa laundry tersebut. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka penentuan sampel menggunakan rumus Cochran dan diperoleh sebanyak 96 responden. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan Skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial strategi pemasaran dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Secara simultan, strategi pemasaran dan kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Nilai persamaan regresi yang diperoleh adalah:  $Y = -3,410 + 0,229X_1 + 0,741X_2 + e$ . Berdasarkan hasil perhitungan yang diperoleh nilai R Square sebesar 0,790 dan Adjusted R Square sebesar 0,785. Nilai ini berarti bahwa loyalitas pelanggan mampu dijelaskan oleh strategi pemasaran dan kualitas layanan sebesar 79%, sedangkan sisanya sebesar 21% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

*Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Strategi Pemasaran dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Laundry Mom’s Edo di Kota Pinang”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada program studi yang penulis tempuh. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan yang penulis hadapi. Namun, berkat bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang terkait.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pihak yang berkepentingan dalam bidang pemasaran dan pelayanan jasa. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Kota Pinang, 2025

Yang Membuat Pernyataan



Midar Siregar  
NPM.2201200276

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan dan Perumusan Masalah .....	3
1. Batasan Masalah .....	3
2. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Uraian Teori.....	10
1. Strategi Pemasaran.....	10
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Loyalitas Pelanggan .....	20
C. Kerangka Konseptual .....	25
D. Hipotesis Penelitian .....	26
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
1. Lokasi Penelitian .....	27
2. Waktu Penelitian.....	27
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	28

1. Populasi .....	28
2. Sampel .....	28
C. Definisi Operasional Variabel .....	30
D. Jenis dan Sumber Data .....	32
E. Teknik Pengumpulan Data .....	33
F. Uji Instrumen Penelitian.....	35
1. Uji Validitas.....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
G. Metode Analisis Data .....	36
1. Analisis Deskriptif.....	36
2. Uji Asumsi Klasik .....	37
a. Uji <i>Normalitas</i> .....	37
b. Uji <i>Multikolinieritas</i> .....	37
c. Uji <i>Heteroskedastisitas</i> .....	38
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
4. Uji Hipotesis .....	40
a. Uji t (Uji <i>Parsial</i> ).....	40
b. Uji F (Uji <i>Simultan</i> ) .....	41
c. Uji <i>Koefisien Determinasi</i> .....	42
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
A. Hasil Penelitian .....	44
1. Gambaran Perusahaan Usaha Laundry Mom’s Edo.....	44
2. Hasil Analisis Deskriptif Responden.....	45
3. Hasil Analisis Variabel Penelitian.....	46
4. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	63
6. Hasil Uji Hipotesis .....	64
a. Uji Parsial (Uji t) .....	64
b. Uji Simultan (Uji F) .....	66
c. Uji Koefisien Determinasi .....	67
B. Pembahasan .....	68

<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>72</b>
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>75</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Tabel 3.1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	27
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.3	Skor Kuesioner .....	34
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4.3	Hasil Analisis Variabel Strategi Pemasaran .....	47
Tabel 4.4	Hasil Analisis Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel 4.5	Hasil Analisis Variabel Loyalitas Pelanggan .....	51
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Strategi Pemasaran.....	53
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	54
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan .....	55
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian .....	57
Tabel 4.10	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	59
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolinearitas .....	61
Tabel 4.12	Hasil Analisis Regresi Berganda .....	63
Tabel 4.13	Hasil Parsial (Uji t).....	65
Tabel 4.14	Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	66
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	67

## DAFTAR GAMBAR

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual .....	26
Gambar 4.1	Histogram Uji Normalitas .....	60
Gambar 4.2	Plot PP Normal Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.3	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	62

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
Lampiran I	Kuesioner Penelitian.....	77
Lampiran II	Hasil Pengolahan Data Menggunakan SPSS .....	84
Lampiran III	Tabel Distribusi Nilai F.....	89
Lampiran IV	Tabel Distribusi Nilai t.....	90
Lampiran V	Tabulasi Jawaban Responden.....	91