

Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Laundry

Davien Kienoto^{1*}, Ricky Sosario²

¹ Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

² Program Studi, Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Eka Prasetya

^{1*} Author1@email.com, ² Author2@email.com, ³ Author3@email.com

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi pustaka melalui pengumpulan data dari jurnal ilmiah, buku, dan artikel penelitian yang berkaitan dengan harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa harga yang sesuai dapat meningkatkan rasa puas pelanggan karena pelanggan merasa biaya yang dikeluarkan sebanding dengan manfaat yang diterima. Kualitas layanan juga memberikan pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan, terutama pelayanan yang ramah, cepat, tepat waktu, serta hasil cucian yang bersih dan rapi. Pelanggan cenderung kembali menggunakan jasa laundry ketika mereka merasa nyaman terhadap pelayanan dan harga yang diberikan. Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian menjelaskan adanya hubungan positif antara harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemilik usaha laundry meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang sesuai agar pelanggan tetap merasa puas dan loyal terhadap usaha jasa laundry.

Kata Kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Jasa Laundry, Studi Pustaka

PENDAHULUAN

Perkembangan gaya hidup masyarakat modern membuat kebutuhan terhadap layanan praktis terus meningkat. Aktivitas pekerjaan, pendidikan, organisasi, dan kegiatan sosial yang padat menyebabkan banyak orang kesulitan membagi waktu untuk menyelesaikan pekerjaan rumah tangga, termasuk mencuci pakaian. Banyak masyarakat memilih menggunakan jasa laundry karena layanan tersebut mampu membantu menghemat tenaga dan waktu. Kehadiran usaha laundry memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki aktivitas harian tinggi sehingga pekerjaan mencuci pakaian tidak lagi menjadi beban tambahan. Kondisi tersebut mendorong pertumbuhan usaha jasa laundry di berbagai daerah, baik wilayah perkotaan maupun lingkungan pemukiman. Usaha laundry hadir sebagai solusi yang membantu masyarakat memperoleh kemudahan, penghematan waktu, serta hasil cucian yang lebih rapi dan bersih. Pertumbuhan jumlah usaha laundry juga menciptakan persaingan yang semakin ketat sehingga setiap pemilik usaha harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa mereka (Dwiyana et al., 2025). Penelitian lain juga menjelaskan bahwa perubahan pola hidup masyarakat modern membuat usaha jasa berbasis kebutuhan harian semakin berkembang dan banyak diminati masyarakat karena dianggap mampu memberikan efisiensi waktu serta kemudahan pelayanan (Tamimi & Munawaroh, 2024).

Perkembangan usaha laundry terlihat semakin pesat karena masyarakat mulai bergantung pada layanan praktis untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Pelaku usaha laundry berusaha memberikan pelayanan terbaik agar mampu menarik perhatian pelanggan di tengah persaingan usaha yang terus berkembang. Sebagian masyarakat memilih jasa laundry karena hasil cucian dianggap lebih bersih dan rapi dibandingkan mencuci sendiri di rumah. Penggunaan mesin cuci modern serta tambahan pewangi pakaian juga menjadi daya tarik tersendiri bagi pelanggan jasa laundry. Kondisi tersebut membuat usaha laundry berkembang menjadi salah satu usaha jasa yang cukup diminati masyarakat saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Febrianto Herlambang, Bernardinus Brian Pramudito, dan Tuhfatul Habibah Hasibuan menjelaskan bahwa usaha jasa laundry mengalami peningkatan karena masyarakat lebih menyukai layanan yang cepat, praktis, dan mampu membantu aktivitas harian mereka (Herlambang et al., 2024).

Persaingan bisnis jasa laundry tidak hanya terlihat dari banyaknya jumlah usaha yang berdiri, tetapi juga dari variasi pelayanan dan harga yang ditawarkan kepada pelanggan. Sebagian usaha laundry menawarkan harga murah untuk menarik minat konsumen, sedangkan usaha lainnya lebih menonjolkan kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengerjaan. Pelanggan biasanya memilih jasa laundry yang mampu memberikan rasa nyaman, pelayanan ramah, serta hasil cucian yang sesuai harapan. Pelanggan juga memperhatikan kebersihan tempat usaha, keamanan pakaian, dan kecepatan pelayanan sebelum memutuskan menggunakan jasa laundry tertentu. Keadaan tersebut membuat pemilik usaha laundry perlu memahami kebutuhan pelanggan agar mampu mempertahankan pelanggan di tengah persaingan bisnis jasa yang terus berkembang (Hafifah & Lubis, 2025).

Persaingan usaha laundry yang semakin tinggi membuat pemilik usaha harus memiliki strategi pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Banyak usaha laundry mulai menyediakan layanan tambahan seperti layanan antar jemput pakaian, layanan cuci cepat, dan sistem pemesanan melalui media digital untuk menarik pelanggan. Pelanggan biasanya lebih tertarik menggunakan jasa laundry yang memberikan kemudahan pelayanan dan proses yang tidak rumit. Pemilik usaha juga perlu menjaga hubungan baik dengan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa yang diberikan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan keberlangsungan usaha laundry di tengah persaingan bisnis jasa yang semakin meningkat.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan usaha jasa laundry. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan kembali menggunakan jasa yang sama dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Kondisi ini memberikan keuntungan bagi pemilik usaha karena dapat meningkatkan jumlah pelanggan tanpa harus mengeluarkan biaya promosi yang besar. Pelanggan yang merasa kecewa cenderung memilih berpindah kepada penyedia jasa lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan lebih baik ataupun harga yang lebih sesuai. Situasi tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan keberlangsungan usaha jasa laundry (Wiguna & Padmanty, 2023).

Kepuasan pelanggan juga dapat menciptakan hubungan jangka panjang antara pelanggan dan pemilik usaha jasa laundry. Pelanggan yang merasa puas biasanya memiliki rasa percaya yang lebih tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka cenderung menggunakan jasa laundry yang sama secara berulang karena telah merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima. Pelanggan yang puas juga sering memberikan rekomendasi kepada teman, keluarga, ataupun lingkungan sekitar mengenai usaha laundry yang mereka gunakan. Penelitian yang dilakukan oleh Aldara Syafa'a Maristha dan Soepatini menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa karena pelanggan lebih mudah mempertahankan penggunaan jasa ketika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Maristha & Soepatini, 2025).

Harga menjadi salah satu faktor yang sering diperhatikan pelanggan sebelum menggunakan jasa laundry. Pelanggan biasanya membandingkan harga antar tempat laundry untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi dan manfaat yang diterima. Harga yang terlalu tinggi sering membuat pelanggan merasa keberatan, terutama apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan mereka. Harga yang terlalu rendah juga dapat menimbulkan keraguan karena pelanggan menganggap kualitas pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Penetapan harga yang tepat dapat membantu usaha laundry membangun kepercayaan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang digunakan (Aprileny et al., 2022).

Pelanggan jasa laundry tidak hanya mencari harga murah, tetapi juga mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh usaha laundry. Pelanggan akan merasa puas ketika harga yang dibayarkan sesuai dengan hasil pelayanan yang diterima. Kejelasan harga juga menjadi bagian penting yang sering diperhatikan pelanggan sebelum menggunakan jasa laundry tertentu. Pelanggan biasanya lebih nyaman menggunakan jasa laundry yang memberikan informasi harga secara jelas sejak awal pelayanan. Penetapan harga yang tepat mampu membantu usaha laundry menciptakan rasa percaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

Kualitas layanan memiliki peran besar dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Kualitas layanan mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, tepat waktu, serta hasil cucian yang bersih dan rapi. Pelanggan akan merasa nyaman apabila karyawan mampu melayani dengan sopan dan memberikan respons yang baik terhadap kebutuhan pelanggan. Ketepatan waktu penyelesaian cucian juga menjadi hal yang sangat diperhatikan pelanggan karena banyak pelanggan memiliki aktivitas yang padat setiap hari. Pelayanan yang buruk, keterlambatan pengerjaan, ataupun hasil cucian yang kurang bersih dapat menimbulkan keluhan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan (Purba & Sabrina, 2026).

Pelayanan yang berkualitas mampu memberikan pengalaman positif bagi pelanggan jasa laundry. Pelanggan biasanya merasa senang ketika pakaian yang dicuci tetap bersih, wangi, rapi, dan selesai sesuai waktu yang telah dijanjikan. Sikap ramah dari karyawan juga membantu menciptakan rasa nyaman sehingga pelanggan merasa dihargai saat menggunakan jasa laundry. Pemilik usaha laundry perlu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten agar pelanggan tetap merasa puas pada setiap pelayanan yang diberikan. Penelitian lain menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan serta memperkuat loyalitas pelanggan terhadap usaha jasa (Sukma & Inayati, 2026).

Kualitas layanan yang baik terbukti mampu meningkatkan loyalitas pelanggan karena pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap jasa yang digunakan. Pelanggan yang memperoleh pelayanan memuaskan biasanya akan kembali menggunakan jasa laundry yang sama pada waktu berikutnya. Pelayanan yang ramah dan profesional juga mampu menciptakan hubungan baik antara pelanggan dan pemilik usaha jasa. Hubungan tersebut dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Keadaan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pemilik usaha laundry agar kepuasan pelanggan tetap terjaga (Tan & Hidajat, 2024).

Penelitian mengenai kualitas layanan pada usaha laundry telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa penelitian menjelaskan bahwa kualitas layanan dan harga memiliki hubungan yang erat terhadap kepuasan maupun loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelanggan cenderung mempertahankan penggunaan jasa ketika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Hasil penelitian terdahulu juga memperlihatkan bahwa pelayanan yang baik mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa laundry. Ringkasan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut..

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Author, Tahun	Hasil Riset (dari Abstrak/Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini
1.	(Jumaidah et al., 2026)	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Aida Laundry Jember. Loyalitas pelanggan dapat meningkat melalui peningkatan kualitas layanan seperti tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	Sama-sama membahas kualitas layanan pada usaha jasa laundry serta pengaruhnya terhadap pelanggan.	Penelitian Jumaidah berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian ini membahas pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
2.	(Pratama & Lestari, 2025)	Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Kepuasan pelanggan memperkuat hubungan antara harga dan loyalitas pelanggan pada Urban Laundry Palembang.	Sama-sama membahas pengaruh harga dan kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry.	Penelitian Pratama & Lestari berfokus pada loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi, sedangkan penelitian ini lebih fokus pada pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
3.	(Aprileny et al., 2022)	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan pengguna Grab Bike pada siswa SMA Islam Al-Azhar 4 Bekasi. Harga dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, namun tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan pelanggan pada usaha jasa serta pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan.	Penelitian Aprileny dilakukan pada pengguna jasa transportasi online Grab Bike di kalangan siswa SMA, sedangkan penelitian ini dilakukan pada bidang usaha yang berbeda. Selain itu, penelitian Aprileny menggunakan variabel kepercayaan sebagai variabel tambahan dan menggunakan analisis jalur (path analysis).
4.	(Purba & Sabrina, 2026)	Persepsi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen Toko Roti Al-Maidah. Semakin sesuai harga dan semakin baik kualitas pelayanan, maka loyalitas konsumen meningkat.	Sama-sama membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap perilaku konsumen. Sama-sama meneliti hubungan positif antara harga dan kualitas layanan.	Penelitian ini membahas kepuasan pelanggan jasa laundry, sedangkan penelitian Purba & Sabrina membahas loyalitas konsumen pada toko roti. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif studi pustaka, sedangkan penelitian Purba & Sabrina menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner dan regresi linear berganda.
5.	(Tan & Hidajat, 2024)	Kualitas produk dan layanan berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, customer repeat order, serta memperkuat daya saing usaha	Sama-sama membahas kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada usaha jasa.	Penelitian Tan & Hidajat menambahkan variabel kualitas produk dan strategi pemasaran, sedangkan penelitian ini fokus pada harga dan kualitas layanan pada jasa

No	Author, Tahun	Hasil Riset (dari Abstrak/Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini
		Lisa Costume.		laundry.
6.	(Dwiyana et al., 2025)	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Ende Laundry, sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Secara simultan kedua variabel berpengaruh sebesar 72,6% terhadap kepuasan konsumen.	Sama-sama meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha laundry.	Penelitian Dwiyana menambahkan variabel lokasi, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel harga dan kualitas layanan.
7.	(Maristha & Soepatini, 2025)	Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, citra perusahaan, dan reputasi perusahaan berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan pelanggan Gojek. Nilai yang dirasakan juga meningkatkan loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan dan citra perusahaan terbukti menjadi mediator terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan reputasi perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan pada perusahaan jasa.	Penelitian Maristha & Soepatini berfokus pada layanan transportasi online Gojek dengan variabel mediasi berupa nilai yang dirasakan, citra perusahaan, dan reputasi perusahaan, sedangkan penelitian ini membahas pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha laundry.
8.	(Dewanto & Ariandi, 2025)	Kualitas pelayanan, harga, dan lokasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Amanah Laundry Kota Bogor. Secara parsial, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan, sedangkan lokasi tidak berpengaruh signifikan. Variabel yang paling dominan memengaruhi kepuasan konsumen adalah harga.	Sama-sama membahas pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry.	Penelitian Dewanto & Ariandi menambahkan variabel lokasi sebagai faktor penelitian dan menggunakan metode kuantitatif dengan survei kuesioner, sedangkan penelitian ini menggunakan metode studi pustaka dan hanya berfokus pada harga serta kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
9.	(Manullang & Heryenzus, 2023)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam dengan nilai t hitung $9,194 > t$ tabel $1,984$. Harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai t hitung $3,723 > t$ tabel $1,984$. Secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung $109,834 > F$ tabel $3,09$.	Sama-sama membahas pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry.	Penelitian Manullang & Heryenzus dilakukan pada Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam dengan metode kuantitatif menggunakan 100 responden, sedangkan penelitian ini dilakukan pada objek dan lokasi penelitian yang berbeda.

No	Author, Tahun	Hasil Riset (dari Abstrak/Kesimpulan)	Persamaan dengan Riset ini	Perbedaan dengan Riset ini
10.	(Umar et al., 2025)	Promosi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa laundry sepatu TYM Wash. Harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, namun tidak berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan adalah promosi yang efektif, harga kompetitif, serta kualitas pelayanan yang baik.	Sama-sama membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry.	Penelitian Umar et al. menambahkan variabel promosi serta objek penelitian pada laundry sepatu TYM Wash di Babat Lamongan, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada objek yang berbeda.
11.	(Fadillah & Ivantan, 2024)	Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Klin & Go Laundry. Kualitas pelayanan memberikan kontribusi lebih besar dibandingkan harga dalam meningkatkan kepuasan konsumen.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan dan harga pada usaha jasa laundry serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.	Penelitian Fadillah & Ivantan dilakukan pada Klin & Go Laundry di Depok dengan metode kuantitatif asosiatif, sedangkan penelitian ini dilakukan pada objek dan lokasi yang berbeda sesuai fokus penelitian yang sedang diteliti.
12.	(Ginting et al., 2024)	Kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Toko Ben's Laundry Medan. Variabel kualitas pelayanan menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan dan harga pada usaha jasa laundry serta pengaruhnya terhadap pelanggan.	Penelitian Ginting et al. berfokus pada loyalitas pelanggan, sedangkan penelitian ini membahas kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.
13.	(Hafifah & Lubis, 2025)	Harga, kualitas pelayanan, dan faktor emosional secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Laundry Super Wash. Kualitas pelayanan menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.	Sama-sama membahas pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry.	Penelitian Hafifah & Lubis menambahkan variabel faktor emosional sebagai variabel independen, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

Sumber : Peneliti

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, terlihat bahwa sebagian besar penelitian lebih banyak membahas hubungan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian yang secara khusus membahas pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry masih terbatas. Setiap usaha laundry memiliki karakteristik pelayanan, kondisi pelanggan, dan strategi harga yang berbeda sehingga hasil penelitian dapat menunjukkan perbedaan pada setiap tempat penelitian. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan hasil penelitian yang masih perlu dikaji lebih lanjut agar diperoleh pemahaman yang lebih lengkap mengenai kepuasan pelanggan pada usaha laundry. Penelitian ini berfokus pada pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry dengan menempatkan kepuasan pelanggan sebagai variabel utama penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa laundry. Penelitian ini diharapkan mampu membantu pemilik usaha laundry memahami faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemilik usaha dalam menentukan harga yang sesuai dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi

perkembangan usaha jasa laundry agar mampu bersaing dan mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya yang membahas kepuasan pelanggan pada sektor usaha jasa.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis studi pustaka. Penelitian kualitatif membantu peneliti memahami hubungan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan melalui berbagai sumber tertulis yang relevan. Peneliti mengumpulkan data dari jurnal ilmiah, buku, artikel penelitian, dan dokumen akademik yang membahas usaha jasa laundry serta kepuasan pelanggan. Penelitian ini tidak menggunakan penyebaran angket ataupun wawancara langsung karena seluruh data berasal dari hasil penelitian sebelumnya. Peneliti memilih sumber pustaka terbitan minimal tahun 2021 agar informasi yang digunakan tetap sesuai dengan perkembangan usaha jasa saat ini (Purba & Sabrina, 2026).

Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini lebih menekankan pemahaman terhadap hubungan antar variabel penelitian berdasarkan hasil kajian teori dan penelitian terdahulu. Peneliti berusaha memahami bagaimana harga dan kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry melalui berbagai pendapat para ahli dan hasil penelitian sebelumnya. Penelitian kualitatif juga membantu peneliti menjelaskan fenomena kepuasan pelanggan secara lebih rinci dan mendalam. Peneliti menggunakan berbagai sumber pustaka agar pembahasan penelitian menjadi lebih lengkap dan mudah dipahami pembaca. Penggunaan metode kualitatif pada penelitian jasa dinilai mampu memberikan penjelasan yang lebih jelas mengenai perilaku dan kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan jasa (Tamimi & Munawaroh, 2024).

Metode studi pustaka memudahkan peneliti memperoleh informasi yang lebih luas mengenai harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Peneliti mencari berbagai sumber ilmiah melalui Google Scholar, jurnal nasional, dan jurnal internasional terpercaya. Seluruh sumber yang diperoleh kemudian dipelajari, dicatat, serta dibandingkan untuk menemukan hasil penelitian yang memiliki hubungan dengan topik penelitian. Peneliti juga menggunakan teori kepuasan pelanggan dan kualitas layanan untuk memperkuat pembahasan penelitian. Metode ini membantu peneliti menyusun hasil penelitian secara sistematis dan mudah dipahami pembaca (Aprileny et al., 2022).

Penggunaan studi pustaka juga membantu peneliti memperoleh gambaran mengenai perkembangan penelitian terkait usaha jasa laundry dari berbagai wilayah dan kondisi usaha yang berbeda. Peneliti dapat membandingkan hasil penelitian satu dengan penelitian lainnya untuk menemukan persamaan maupun perbedaan hasil penelitian. Proses tersebut membantu peneliti memahami faktor yang paling sering memengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Peneliti juga lebih mudah menemukan teori yang sesuai untuk mendukung pembahasan penelitian. Studi pustaka sering digunakan pada penelitian sosial karena mampu memberikan informasi yang luas dengan proses pengumpulan data yang lebih fleksibel (Palupi et al., 2025).

Peneliti memilih sumber pustaka yang memiliki hubungan langsung dengan topik penelitian agar hasil penelitian tetap relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti membaca setiap sumber secara teliti untuk memahami isi penelitian sebelum digunakan sebagai bahan analisis. Proses pemilihan sumber dilakukan secara selektif agar data yang digunakan memiliki kualitas yang baik dan dapat dipercaya. Peneliti juga memperhatikan tahun terbit sumber pustaka agar informasi yang digunakan masih sesuai dengan perkembangan usaha jasa laundry saat ini. Langkah tersebut membantu peneliti memperoleh hasil penelitian yang lebih jelas dan sistematis (Hansen, 2024).

Peneliti menggunakan metode penyelesaian masalah berbasis kajian pustaka karena metode tersebut mampu membantu peneliti memahami berbagai hasil penelitian sebelumnya secara lebih mendalam. Peneliti dapat mengetahui faktor yang paling sering memengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Peneliti juga dapat memahami bentuk pelayanan yang paling diharapkan pelanggan berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Kajian pustaka membantu peneliti menemukan hubungan antara harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan secara lebih jelas. Metode tersebut membantu peneliti menyusun pembahasan penelitian secara lebih lengkap dan mudah dipahami.

Peneliti juga melakukan klasifikasi data berdasarkan variabel penelitian agar proses analisis berjalan lebih mudah. Data mengenai harga dikelompokkan menjadi satu bagian, sedangkan data mengenai kualitas layanan dan kepuasan pelanggan ditempatkan pada bagian lain. Peneliti kemudian menghubungkan seluruh hasil penelitian terdahulu untuk memperoleh kesimpulan penelitian yang lebih jelas. Hasil kajian pustaka disusun secara deskriptif menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Metode tersebut membantu peneliti menyusun pembahasan penelitian secara lebih terstruktur (Pratama & Lestari, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini memperoleh hasil melalui analisis berbagai sumber pustaka yang membahas harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Hasil kajian menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan memiliki hubungan yang erat terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung merasa puas ketika harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat waktu, serta hasil cucian yang bersih menjadi faktor utama yang sering dibahas pada berbagai penelitian sebelumnya. Hasil penelitian terdahulu juga memperlihatkan bahwa pelanggan jasa laundry lebih mudah mempertahankan penggunaan jasa apabila mereka merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan (Pratama & Lestari, 2025).

Penelitian pustaka yang dianalisis juga memperlihatkan bahwa pelanggan jasa laundry tidak hanya menilai hasil cucian, tetapi juga memperhatikan pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Pelanggan biasanya merasa puas ketika karyawan memberikan pelayanan sopan, mudah berkomunikasi, dan mampu memberikan informasi secara jelas mengenai proses pencucian pakaian. Sikap ramah dari pegawai laundry dapat menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dan pemilik usaha. Pelanggan juga lebih percaya terhadap usaha laundry yang mampu menjaga kebersihan tempat usaha dan

keamanan pakaian pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjadi bagian penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry (Dwiyana et al., 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dapat meningkat ketika usaha laundry mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelanggan biasanya memiliki harapan mengenai ketepatan waktu pengerjaan, kualitas cucian, serta kondisi pakaian setelah selesai dicuci. Pelanggan merasa puas apabila pakaian diterima dalam keadaan bersih, rapi, dan tidak mengalami kerusakan. Kecepatan pelayanan juga membantu pelanggan menghemat waktu sehingga pelanggan merasa terbantu dengan keberadaan jasa laundry. Hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa usaha laundry perlu menjaga kualitas pelayanan secara terus menerus agar pelanggan tetap merasa nyaman menggunakan jasa yang diberikan (Irawan, 2025).

Hasil penelitian pustaka juga menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan menjadikan harga sebagai bahan pertimbangan utama sebelum menggunakan jasa laundry. Pelanggan biasanya membandingkan harga antar usaha laundry untuk memperoleh layanan yang sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka. Harga yang dianggap terlalu tinggi dapat menurunkan minat pelanggan apabila kualitas pelayanan tidak sesuai harapan. Harga yang terlalu rendah juga dapat memunculkan keraguan mengenai kualitas pelayanan dan keamanan pakaian pelanggan. Penetapan harga yang sesuai mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa laundry sehingga pelanggan merasa lebih puas menggunakan layanan tersebut (Aprileny et al., 2022).

Harga yang sesuai juga membantu pelanggan merasa lebih yakin terhadap keputusan menggunakan jasa laundry tertentu. Pelanggan sering menilai bahwa harga yang seimbang dengan kualitas pelayanan mencerminkan profesionalitas usaha laundry. Pelanggan akan merasa nyaman ketika biaya yang dikeluarkan sesuai dengan hasil pelayanan yang diterima. Sebagian pelanggan lebih memilih usaha laundry dengan harga sedikit lebih tinggi apabila kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik dan terpercaya. Keadaan tersebut memperlihatkan bahwa pelanggan tidak selalu mencari harga murah, tetapi lebih mempertimbangkan kesesuaian antara harga dan kualitas pelayanan (Wiguna & Padmanty, 2023).

Penelitian lain juga menjelaskan bahwa usaha laundry perlu menetapkan harga secara jelas dan terbuka kepada pelanggan. Informasi harga yang mudah dipahami membantu pelanggan menghindari kesalahpahaman saat melakukan pembayaran. Pelanggan biasanya merasa lebih nyaman apabila usaha laundry memberikan rincian biaya secara lengkap sejak awal pelayanan. Kejelasan harga dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa laundry. Hubungan yang baik antara pelanggan dan pemilik usaha juga lebih mudah tercipta ketika pelanggan merasa diperlakukan secara jujur dan terbuka (Hafifah & Lubis, 2025).

Kualitas layanan memperoleh perhatian besar pada berbagai penelitian mengenai usaha jasa laundry. Pelanggan lebih menyukai usaha laundry yang mampu memberikan pelayanan ramah, cepat, serta hasil cucian yang rapi dan bersih. Ketepatan waktu pengerjaan juga menjadi faktor yang sering memengaruhi kepuasan pelanggan karena banyak pelanggan memiliki aktivitas harian yang padat. Karyawan yang mampu melayani pelanggan dengan sopan dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan hubungan baik antara pelanggan dan pemilik usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan dalam jangka panjang (Purba & Sabrina, 2026).

Pelayanan yang cepat menjadi salah satu hal yang paling sering diperhatikan pelanggan jasa laundry. Banyak pelanggan menggunakan jasa laundry karena mereka memiliki kesibukan pekerjaan, pendidikan, maupun kegiatan lainnya. Pelanggan akan merasa puas ketika usaha laundry mampu menyelesaikan cucian sesuai waktu yang telah dijanjikan. Keterlambatan pengerjaan sering menimbulkan rasa kecewa dan mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap usaha laundry. Kondisi tersebut membuat pemilik usaha perlu meningkatkan manajemen pelayanan agar proses pengerjaan berjalan lebih efektif dan tepat waktu (Tan & Hidajat, 2024).

Kualitas layanan juga terlihat dari kemampuan usaha laundry menjaga kondisi pakaian pelanggan. Pelanggan biasanya merasa puas apabila pakaian tetap bersih, wangi, rapi, dan tidak rusak setelah proses pencucian selesai. Kesalahan seperti pakaian tertukar, hilang, atau rusak dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Pemilik usaha laundry perlu memperhatikan ketelitian karyawan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dengan baik. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan sehingga pelanggan bersedia menggunakan jasa laundry secara berulang (Pratama & Lestari, 2025).

Penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada usaha jasa laundry. Pelanggan yang merasa puas biasanya bersedia menggunakan jasa laundry secara berulang dan merekomendasikannya kepada orang lain. Kondisi tersebut membantu usaha laundry memperoleh pelanggan baru melalui rekomendasi pelanggan lama. Kepuasan pelanggan juga membantu usaha laundry mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan bisnis jasa yang semakin meningkat. Hasil kajian pustaka memperlihatkan bahwa harga dan kualitas layanan menjadi faktor penting yang dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry (Wiguna & Padmanty, 2023).

Pelanggan yang puas umumnya memiliki hubungan yang lebih baik dengan usaha laundry yang digunakan. Mereka tidak mudah berpindah kepada usaha laundry lain karena sudah merasa nyaman terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pelanggan juga lebih percaya terhadap usaha laundry yang mampu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten pada setiap pelayanan. Rasa percaya tersebut dapat membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan dalam jangka waktu yang lebih panjang. Kepuasan pelanggan juga membantu menciptakan citra usaha yang positif di lingkungan masyarakat (Dwiyana et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan dapat memberikan keuntungan besar bagi usaha jasa laundry. Pelanggan yang loyal biasanya membantu mempromosikan usaha laundry melalui rekomendasi kepada

teman, keluarga, maupun lingkungan sekitar. Promosi melalui pelanggan sering memberikan pengaruh yang lebih kuat karena pelanggan menyampaikan pengalaman langsung yang mereka rasakan. Pemilik usaha laundry juga dapat mengurangi biaya promosi ketika pelanggan bersedia merekomendasikan usaha kepada orang lain. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan yang erat dengan keberhasilan usaha jasa laundry (Irawan, 2025).

Tabel 2. Hasil Kajian Penelitian

No	Variabel	Hasil Penelitian
1	Harga	Harga yang sesuai meningkatkan kepuasan pelanggan
2	Kualitas layanan	Pelayanan cepat dan ramah meningkatkan kenyamanan pelanggan
3	Kepuasan pelanggan	Pelanggan puas cenderung menggunakan jasa kembali
4	Loyalitas pelanggan	Kepuasan pelanggan membantu mempertahankan pelanggan
5	Persaingan usaha	Kualitas layanan membantu usaha laundry bersaing

Sumber : Peneliti

Tabel 2 menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Harga yang sesuai membantu pelanggan merasa manfaat layanan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan. Pelayanan yang baik juga membantu pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap usaha laundry. Pelanggan yang merasa puas biasanya kembali menggunakan jasa laundry pada waktu berikutnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa usaha laundry perlu menjaga kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang sesuai agar kepuasan pelanggan tetap meningkat (Tan & Hidajat, 2024).

Data pada tabel juga memperlihatkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor yang paling sering dibahas pada penelitian mengenai usaha jasa laundry. Pelanggan umumnya lebih mudah mengingat pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat waktu. Pengalaman pelayanan yang baik dapat menciptakan kesan positif terhadap usaha laundry sehingga pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa tersebut kembali. Pemilik usaha laundry perlu memperhatikan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar pelanggan tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang baik juga membantu usaha laundry meningkatkan daya saing usaha di tengah pertumbuhan bisnis jasa laundry yang semakin berkembang (Hafifah & Lubis, 2025).

Hasil kajian pustaka juga menunjukkan bahwa usaha laundry yang mampu menjaga kepuasan pelanggan biasanya memiliki peluang lebih besar untuk mempertahankan keberlangsungan usaha. Pelanggan yang puas cenderung lebih loyal dan tidak mudah berpindah kepada usaha laundry lain. Hubungan baik antara pelanggan dan pemilik usaha juga membantu menciptakan rasa percaya yang lebih kuat. Kepuasan pelanggan dapat meningkat ketika usaha laundry mampu memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa harga dan kualitas layanan perlu diperhatikan secara seimbang agar usaha laundry mampu berkembang dengan baik (Aprileny et al., 2022).

PEMBAHASAN

Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga menjadi salah satu faktor yang sangat diperhatikan pelanggan sebelum menggunakan jasa laundry. Pelanggan biasanya menginginkan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Harga yang terlalu tinggi dapat membuat pelanggan merasa keberatan, terutama apabila hasil pelayanan tidak sesuai harapan. Harga yang sesuai mampu menciptakan rasa puas karena pelanggan merasa pengeluaran yang dilakukan sebanding dengan manfaat yang diperoleh. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry (Aprileny et al., 2022).

Pelanggan jasa laundry sering menjadikan harga sebagai bahan pertimbangan utama sebelum memutuskan menggunakan suatu layanan. Banyak pelanggan memilih usaha laundry yang menawarkan harga sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Pelanggan juga lebih mudah merasa puas ketika harga yang dibayarkan sejalan dengan hasil cucian yang bersih, rapi, dan selesai tepat waktu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa harga tidak hanya dipandang sebagai biaya, tetapi juga sebagai bentuk penilaian terhadap kualitas layanan yang diterima pelanggan. Penelitian lain menjelaskan bahwa kesesuaian harga mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa sehingga pelanggan merasa lebih nyaman menggunakan layanan yang diberikan (Purba & Sabrina, 2026).

Harga yang sesuai juga membantu usaha laundry membangun hubungan baik dengan pelanggan dalam jangka panjang. Pelanggan biasanya lebih loyal kepada usaha laundry yang memberikan harga jelas dan tidak berubah-ubah tanpa alasan yang pasti. Kejelasan harga membuat pelanggan merasa aman karena mereka mengetahui biaya yang harus dibayarkan sejak awal pelayanan. Pelanggan juga merasa lebih dihargai ketika pemilik usaha memberikan informasi harga secara terbuka dan mudah dipahami. Keadaan tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan serta membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan di tengah persaingan usaha jasa yang semakin berkembang (Wiguna & Padmantlyo, 2023).

Pelanggan jasa laundry juga sering membandingkan harga antar tempat usaha sebelum menentukan pilihan. Usaha laundry yang mampu memberikan harga terjangkau dengan kualitas pelayanan yang baik biasanya lebih mudah menarik perhatian pelanggan. Harga yang stabil dan jelas juga membantu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa laundry. Pelanggan cenderung merasa nyaman apabila tidak menemukan biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya.

Kejelasan harga membantu usaha laundry menciptakan hubungan baik dengan pelanggan serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan (Pratama & Lestari, 2025).

Perbandingan harga antar usaha laundry sering terjadi karena pelanggan ingin memperoleh layanan terbaik dengan biaya yang sesuai. Sebagian pelanggan memilih usaha laundry yang memberikan potongan harga atau promo tertentu untuk menghemat pengeluaran. Pelanggan tetap memperhatikan kualitas pelayanan walaupun harga yang ditawarkan cukup murah. Pelanggan tidak hanya mencari harga rendah, tetapi juga menginginkan hasil pelayanan yang memuaskan dan pakaian yang tetap aman selama proses pencucian. Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan akan merasa puas apabila usaha laundry mampu menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas pelayanan yang diberikan (Hafifah & Lubis, 2025).

Harga yang stabil juga membantu meningkatkan citra positif usaha laundry di mata pelanggan. Pelanggan lebih menyukai usaha laundry yang tidak sering menaikkan harga tanpa penjelasan yang jelas. Perubahan harga yang terlalu sering dapat membuat pelanggan merasa kurang nyaman dan mulai mencari usaha laundry lain. Pemilik usaha laundry perlu memperhatikan kondisi ekonomi masyarakat sebelum menentukan harga pelayanan agar pelanggan tetap merasa terbantu menggunakan jasa laundry. Strategi penetapan harga yang tepat dapat membantu usaha laundry meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat daya saing usaha jasa (Tan & Hidajat, 2024).

Harga juga berkaitan dengan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Sebagian pelanggan menganggap harga yang terlalu murah dapat menunjukkan kualitas pelayanan yang kurang baik. Sebaliknya, harga yang terlalu mahal juga dapat membuat pelanggan memilih usaha laundry lain yang menawarkan pelayanan lebih sesuai dengan kemampuan ekonomi mereka. Pemilik usaha laundry perlu menentukan harga secara tepat agar pelanggan tetap merasa nyaman menggunakan jasa yang diberikan. Penyesuaian harga yang baik dapat membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing usaha jasa laundry (Dwiyana et al., 2025).

Persepsi pelanggan terhadap harga sering kali dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan yang mereka terima sebelumnya. Pelanggan yang memperoleh hasil cucian bersih dan pelayanan ramah biasanya tidak merasa keberatan membayar harga yang sedikit lebih tinggi. Pelanggan juga menilai bahwa harga yang sesuai mencerminkan keseriusan usaha laundry dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa harga memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan pada sektor jasa laundry. Penelitian terdahulu menjelaskan bahwa pelanggan cenderung merasa puas ketika harga yang dibayarkan sebanding dengan manfaat dan kualitas pelayanan yang diterima (Irawan, 2025).

Pemilik usaha laundry perlu memahami bahwa penentuan harga tidak dapat dilakukan secara sembarangan. Harga yang terlalu rendah dapat menurunkan keuntungan usaha dan memunculkan keraguan pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Harga yang terlalu tinggi juga dapat mengurangi minat pelanggan untuk menggunakan jasa laundry secara rutin. Pemilik usaha perlu menyesuaikan harga dengan kualitas bahan pencuci, pelayanan karyawan, serta ketepatan waktu pengerjaan cucian. Penyesuaian harga yang tepat membantu usaha laundry mempertahankan kepuasan pelanggan dan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap usaha jasa laundry (Aprileny et al., 2022).

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Pelanggan lebih menyukai usaha laundry yang memberikan pelayanan cepat, ramah, dan tepat waktu. Hasil cucian yang bersih serta pakaian yang rapi juga menjadi bagian penting yang memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan. Pelanggan akan merasa puas apabila pakaian yang dicuci tetap aman dan tidak mengalami kerusakan. Pelayanan yang baik membantu pelanggan merasa nyaman sehingga mereka bersedia kembali menggunakan jasa laundry yang sama (Purba & Sabrina, 2026).

Kualitas layanan yang baik juga membantu usaha laundry membangun citra positif di mata pelanggan. Pelanggan biasanya memperhatikan cara karyawan melayani sejak awal proses penerimaan pakaian hingga pengambilan hasil cucian. Sikap ramah, komunikasi yang sopan, serta kemampuan karyawan menjelaskan pelayanan mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha laundry. Pelanggan akan merasa dihargai ketika karyawan memberikan perhatian terhadap kebutuhan dan keluhan yang disampaikan. Kondisi tersebut membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan memiliki pengalaman yang baik ketika menggunakan jasa laundry (Wiguna & Padmanto, 2023).

Pelanggan sering menilai kualitas layanan berdasarkan kebersihan tempat usaha dan kerapian proses pelayanan. Tempat laundry yang bersih dapat meningkatkan keyakinan pelanggan terhadap kualitas pencucian pakaian mereka. Pelanggan juga lebih percaya kepada usaha laundry yang mampu menjaga pakaian tetap wangi, rapi, dan tidak tertukar dengan pakaian pelanggan lain. Kesalahan kecil seperti pakaian hilang atau keterlambatan pengerjaan dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan secara langsung. Pemilik usaha laundry perlu memperhatikan setiap detail pelayanan agar pelanggan tetap merasa puas menggunakan jasa yang diberikan (Irawan, 2025).

Karyawan yang mampu memberikan pelayanan sopan dan responsif juga membantu meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan biasanya merasa senang ketika karyawan mampu menjawab pertanyaan dengan baik dan memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan. Sikap ramah dari karyawan mampu menciptakan hubungan yang lebih baik antara pelanggan dan pemilik usaha laundry. Hubungan tersebut dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang merasa nyaman cenderung memiliki penilaian positif terhadap usaha jasa laundry (Tan & Hidajat, 2024).

Pelayanan responsif menjadi salah satu bentuk kualitas layanan yang sangat dibutuhkan pelanggan jasa laundry. Pelanggan biasanya menginginkan informasi yang jelas mengenai waktu pengerjaan, harga layanan, serta kondisi pakaian yang dicuci. Karyawan yang cepat merespons pertanyaan ataupun keluhan pelanggan dapat membantu menciptakan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Pelanggan juga merasa lebih tenang ketika usaha laundry mampu memberikan solusi dengan cepat apabila terjadi kesalahan pelayanan. Kemampuan karyawan melayani pelanggan dengan baik dapat meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap usaha laundry tersebut (Pratama & Lestari, 2025).

Interaksi yang baik antara pelanggan dan karyawan juga membantu menciptakan hubungan jangka panjang. Pelanggan yang memperoleh pelayanan ramah biasanya merasa lebih nyaman untuk kembali menggunakan jasa laundry yang sama. Sikap sopan dari karyawan dapat menciptakan kesan positif sehingga pelanggan merasa dihargai sebagai konsumen. Hubungan yang baik tersebut mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan usaha laundry. Kepuasan pelanggan yang terus meningkat dapat membantu usaha laundry mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan bisnis jasa yang semakin berkembang (Dwiyana et al., 2025).

Ketepatan waktu pengerjaan cucian juga menjadi faktor penting pada kualitas layanan usaha laundry. Banyak pelanggan menggunakan jasa laundry karena memiliki aktivitas yang padat sehingga mereka membutuhkan pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Keterlambatan pengerjaan cucian dapat menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan kepuasan pelanggan. Pemilik usaha laundry perlu menjaga ketepatan waktu pelayanan agar pelanggan tetap merasa puas terhadap jasa yang digunakan. Kualitas layanan yang baik mampu membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan di tengah persaingan usaha jasa yang semakin berkembang (Hafifah & Lubis, 2025).

Ketepatan waktu pelayanan menunjukkan bahwa usaha laundry memiliki tanggung jawab terhadap pelanggan. Pelanggan biasanya merasa puas ketika pakaian selesai sesuai waktu yang telah dijanjikan oleh pihak laundry. Ketepatan waktu juga membantu pelanggan menyelesaikan aktivitas harian mereka tanpa hambatan akibat keterlambatan pengambilan pakaian. Usaha laundry yang sering terlambat menyelesaikan pekerjaan dapat menurunkan rasa percaya pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pemilik usaha laundry perlu mengatur proses kerja secara baik agar pelayanan tetap berjalan cepat dan sesuai jadwal (Jumaidah et al., 2026).

Kualitas layanan yang konsisten dapat membantu usaha laundry memperoleh loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Pelanggan yang merasa puas biasanya tidak mudah berpindah kepada usaha laundry lain karena mereka telah merasa nyaman dengan pelayanan yang diterima. Pelanggan juga sering memberikan rekomendasi kepada teman atau keluarga ketika mereka merasa puas terhadap kualitas layanan suatu usaha laundry. Kondisi tersebut dapat membantu meningkatkan jumlah pelanggan tanpa biaya promosi yang besar. Kualitas layanan yang baik menjadi salah satu faktor penting yang mendukung perkembangan usaha jasa laundry di tengah persaingan usaha yang terus meningkat (Aprileny et al., 2022).

Hubungan Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Harga dan kualitas layanan memiliki hubungan yang saling berkaitan dalam membentuk kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Pelanggan biasanya tidak hanya memperhatikan harga, tetapi juga menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa puas apabila harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterima. Pelayanan yang baik dengan harga yang sesuai mampu meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha laundry. Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kombinasi harga dan kualitas layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih maksimal (Pratama & Lestari, 2025).

Pelanggan jasa laundry umumnya menginginkan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan serta hasil cucian yang bersih dan rapi dengan harga yang masih terjangkau. Pelanggan sering membandingkan beberapa tempat laundry sebelum menentukan pilihan yang dianggap paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Harga yang terlalu tinggi sering membuat pelanggan mempertimbangkan tempat laundry lain yang menawarkan pelayanan serupa dengan biaya lebih rendah. Harga yang terlalu murah juga dapat memunculkan keraguan pelanggan terhadap kualitas pencucian dan keamanan pakaian mereka. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa usaha laundry perlu menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap merasa puas menggunakan jasa yang diberikan (Aprileny et al., 2022).

Kualitas layanan yang baik membantu pelanggan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap usaha laundry. Pelanggan biasanya memperhatikan keramahan karyawan, ketepatan waktu pengerjaan, kebersihan tempat usaha, serta hasil setrika pakaian sebelum memberikan penilaian terhadap suatu jasa laundry. Pelayanan yang cepat dan ramah mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa dihargai selama menggunakan jasa tersebut. Pengalaman positif tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperbesar kemungkinan pelanggan kembali menggunakan jasa laundry yang sama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu memperkuat hubungan antara pelanggan dan pemilik usaha jasa laundry (Purba & Sabrina, 2026).

Usaha laundry yang mampu menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas layanan biasanya lebih mudah mempertahankan pelanggan. Pelanggan cenderung kembali menggunakan jasa laundry yang memberikan pelayanan memuaskan dengan harga yang masih sesuai kemampuan ekonomi mereka. Pelanggan juga lebih mudah merekomendasikan usaha laundry kepada orang lain apabila mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut membantu usaha laundry memperoleh keuntungan serta meningkatkan jumlah pelanggan secara bertahap. Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting yang membantu keberlangsungan usaha jasa laundry (Wiguna & Padmantlyo, 2023).

Hubungan antara harga dan kualitas layanan juga terlihat dari tingkat loyalitas pelanggan terhadap usaha jasa laundry. Pelanggan yang merasa puas biasanya tidak mudah berpindah ke tempat laundry lain karena mereka sudah merasa cocok dengan pelayanan yang diberikan. Pelanggan akan merasa lebih yakin menggunakan jasa laundry ketika pemilik usaha mampu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten dengan harga yang tetap sesuai. Loyalitas pelanggan dapat memberikan keuntungan jangka panjang bagi usaha laundry karena pelanggan yang puas cenderung menggunakan jasa secara berulang. Keadaan tersebut memperlihatkan bahwa harga dan kualitas layanan memiliki pengaruh besar terhadap keberhasilan usaha jasa laundry (Tan & Hidajat, 2024).

Hasil kajian pustaka menunjukkan bahwa usaha laundry perlu memperhatikan harga dan kualitas layanan secara bersamaan. Pemilik usaha tidak cukup hanya memberikan harga murah tanpa pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik juga perlu didukung dengan harga yang sesuai agar pelanggan tetap merasa nyaman menggunakan jasa laundry. Pemilik usaha

laundry perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan. Langkah tersebut dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan serta memperkuat daya saing usaha jasa laundry (Irawan, 2025).

Pemilik usaha laundry juga perlu memahami bahwa kepuasan pelanggan dapat berubah sesuai pengalaman pelayanan yang diterima pelanggan setiap hari. Pelanggan biasanya lebih mudah memberikan penilaian positif ketika pelayanan diberikan secara konsisten dan sesuai harapan mereka. Ketepatan waktu pengerjaan, kondisi pakaian yang tetap bersih, serta komunikasi yang baik antara karyawan dan pelanggan menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan oleh pemilik usaha. Evaluasi pelayanan secara rutin membantu usaha laundry mengetahui kekurangan yang masih perlu diperbaiki agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Usaha laundry yang mampu menjaga kepuasan pelanggan dengan baik akan lebih mudah bersaing dan mempertahankan keberlangsungan usaha pada tengah persaingan jasa yang semakin berkembang (Hafifah & Lubis, 2025).

Implementasi (bila ada)

Hasil penelitian ini dapat diterapkan oleh pemilik usaha laundry untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penyesuaian harga dan peningkatan kualitas pelayanan. Pemilik usaha laundry perlu memahami bahwa pelanggan tidak hanya mencari harga murah, tetapi juga menginginkan pelayanan yang memuaskan dan hasil cucian yang bersih. Pelanggan biasanya merasa puas ketika harga yang dibayarkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Pemilik usaha dapat menetapkan harga secara lebih tepat dengan menyesuaikan kualitas deterjen, proses pencucian, serta ketepatan waktu pengerjaan cucian pelanggan. Penyesuaian harga yang baik membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan dan meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha jasa yang digunakan (Aprileny et al., 2022).

Pemilik usaha juga perlu memperhatikan kualitas pelayanan secara menyeluruh agar pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa laundry. Pelayanan yang cepat, ramah, dan tepat waktu mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Banyak pelanggan merasa senang ketika karyawan laundry mampu melayani dengan sopan dan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses pencucian pakaian. Pemilik usaha laundry juga perlu menjaga kebersihan tempat usaha agar pelanggan merasa yakin terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi tempat usaha yang bersih dan rapi sering kali memberikan kesan positif sehingga pelanggan lebih percaya menggunakan jasa laundry tersebut (Purba & Sabrina, 2026).

Ketepatan waktu pengerjaan cucian juga menjadi bagian penting yang perlu diperhatikan pemilik usaha laundry. Pelanggan jasa laundry umumnya memiliki aktivitas yang padat sehingga mereka membutuhkan pelayanan yang cepat dan sesuai jadwal. Keterlambatan pengerjaan cucian dapat menyebabkan pelanggan merasa kecewa dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Pemilik usaha laundry perlu mengatur proses kerja secara lebih baik agar seluruh cucian pelanggan selesai tepat waktu. Pengelolaan waktu yang baik membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa (Pratama & Lestari, 2025).

Pemilik usaha laundry juga perlu melakukan evaluasi pelayanan secara rutin agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Evaluasi dapat dilakukan dengan memperhatikan kritik dan saran pelanggan mengenai pelayanan yang telah diberikan. Pemilik usaha dapat mengetahui bagian pelayanan yang masih perlu diperbaiki melalui masukan pelanggan tersebut. Pelanggan biasanya merasa dihargai ketika pemilik usaha mau mendengarkan keluhan dan memperbaiki kekurangan pelayanan. Proses evaluasi yang dilakukan secara rutin membantu usaha laundry meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat daya saing usaha jasa laundry di tengah persaingan usaha yang semakin berkembang (Tan & Hidajat, 2024).

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

1. Pemilik usaha laundry perlu menjaga kualitas pelayanan secara konsisten agar pelanggan tetap merasa puas. Pelayanan yang konsisten membantu pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa laundry pada setiap kunjungan. Karyawan perlu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada seluruh pelanggan tanpa membedakan pelanggan lama maupun pelanggan baru. Sikap pelayanan yang baik mampu menciptakan hubungan positif antara pelanggan dan pemilik usaha laundry. Kualitas pelayanan yang terjaga dengan baik dapat membantu usaha laundry memperoleh loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Irawan, 2025).
2. Penetapan harga harus disesuaikan dengan kualitas pelayanan dan kondisi ekonomi pelanggan. Harga yang terlalu tinggi dapat membuat pelanggan berpindah ke usaha laundry lain yang menawarkan harga lebih terjangkau. Harga yang terlalu rendah juga dapat memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pemilik usaha laundry perlu mempertimbangkan biaya operasional, kualitas pelayanan, serta kemampuan ekonomi pelanggan sebelum menentukan harga jasa laundry. Penyesuaian harga yang tepat mampu membantu pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diterima (Aprileny et al., 2022).
3. Pelayanan yang ramah dan cepat membantu meningkatkan rasa nyaman pelanggan. Pelanggan biasanya lebih menyukai usaha laundry yang mampu melayani dengan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan dengan baik dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha laundry. Keramahan pelayanan juga membantu menciptakan suasana yang lebih nyaman bagi pelanggan ketika menggunakan jasa laundry. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta membantu usaha laundry mempertahankan pelanggan secara berkelanjutan (Purba & Sabrina, 2026).
 - a. Ketepatan waktu pengerjaan cucian perlu diperhatikan oleh pemilik usaha. Pelanggan sering memilih jasa laundry karena ingin menghemat waktu dan tenaga pada aktivitas sehari-hari. Keterlambatan penyelesaian cucian dapat menimbulkan rasa kecewa dan menurunkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laundry. Pemilik usaha perlu mengatur proses pencucian dan pembagian pekerjaan secara lebih efektif agar seluruh cucian selesai tepat waktu. Ketepatan waktu pelayanan mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap usaha laundry (Pratama & Lestari, 2025).
 - b. Kebersihan tempat usaha juga memengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas layanan. Tempat usaha yang bersih memberikan kesan bahwa proses pencucian pakaian dilakukan secara baik dan higienis. Pelanggan biasanya

merasa lebih nyaman menggunakan jasa laundry yang memiliki lingkungan usaha rapi dan teratur. Kebersihan ruang tunggu, area pencucian, serta perlengkapan laundry perlu diperhatikan oleh pemilik usaha agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Kondisi usaha yang bersih juga dapat meningkatkan citra positif usaha laundry di mata pelanggan (Dwiyana et al., 2025).

Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

1. Usaha laundry perlu melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Evaluasi pelayanan membantu pemilik usaha mengetahui kekurangan pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Pemilik usaha dapat memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan melalui kritik dan saran yang diberikan pelanggan setelah menggunakan jasa laundry. Evaluasi yang dilakukan secara rutin membantu usaha laundry menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Langkah tersebut juga membantu usaha laundry meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap (Tan & Hidajat, 2024).
2. Pemilik usaha dapat meminta saran pelanggan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pelanggan sering memberikan masukan mengenai ketepatan waktu pengerjaan, kualitas cucian, maupun keramahan pelayanan karyawan. Saran dari pelanggan dapat membantu pemilik usaha mengetahui harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa laundry. Pemilik usaha yang mau menerima masukan pelanggan biasanya lebih mudah memperoleh kepercayaan pelanggan. Hubungan yang baik antara pelanggan dan pemilik usaha mampu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap usaha jasa laundry (Wiguna & Padmantlyo, 2023).
3. Strategi pelayanan yang baik membantu usaha laundry mempertahankan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas biasanya akan kembali menggunakan jasa laundry pada waktu berikutnya. Pelanggan juga sering merekomendasikan usaha laundry kepada teman maupun keluarga ketika mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Kondisi tersebut membantu usaha laundry memperoleh pelanggan baru tanpa biaya promosi yang besar. Strategi pelayanan yang baik mampu membantu usaha laundry mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan jasa laundry yang semakin meningkat (Hafifah & Lubis, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian studi pustaka yang telah dilakukan, harga dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Pelanggan cenderung merasa puas ketika harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka terima. Harga yang jelas, terjangkau, dan sesuai dengan hasil pelayanan dapat meningkatkan rasa percaya pelanggan terhadap usaha laundry. Pelanggan juga lebih nyaman menggunakan jasa laundry yang memberikan informasi harga secara terbuka tanpa biaya tambahan yang tidak dijelaskan sebelumnya. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa penetapan harga yang tepat dapat membantu usaha laundry mempertahankan kepuasan pelanggan serta meningkatkan minat pelanggan untuk kembali menggunakan jasa laundry.

Kualitas layanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Pelanggan lebih menyukai usaha laundry yang memberikan pelayanan cepat, ramah, sopan, dan tepat waktu. Hasil cucian yang bersih, rapi, wangi, serta pakaian yang tetap aman selama proses pencucian mampu menciptakan rasa puas bagi pelanggan. Pelanggan juga merasa lebih nyaman ketika karyawan mampu memberikan pelayanan yang baik dan mudah berkomunikasi selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan yang konsisten dapat membantu usaha laundry membangun hubungan baik dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa percaya terhadap kualitas jasa yang diberikan.

Hasil kajian pustaka juga menunjukkan bahwa hubungan antara harga dan kualitas layanan saling berkaitan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya mencari harga murah, tetapi juga mempertimbangkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh usaha laundry. Harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan sehingga pelanggan bersedia menggunakan jasa laundry secara berulang. Pelanggan yang merasa puas biasanya lebih loyal dan bersedia merekomendasikan usaha laundry kepada orang lain. Kondisi tersebut membantu usaha laundry meningkatkan jumlah pelanggan serta mempertahankan keberlangsungan usaha di tengah persaingan jasa laundry yang semakin berkembang.

Penelitian ini menunjukkan bahwa usaha jasa laundry perlu menjaga keseimbangan antara harga dan kualitas layanan agar kepuasan pelanggan tetap meningkat. Pemilik usaha laundry perlu melakukan evaluasi pelayanan secara rutin untuk mengetahui kebutuhan dan harapan pelanggan. Pelayanan yang baik, ketepatan waktu pengerjaan, serta penetapan harga yang sesuai dapat membantu meningkatkan rasa nyaman pelanggan terhadap usaha laundry. Hubungan baik antara pelanggan dan pemilik usaha juga dapat memperkuat loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemilik usaha laundry untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena penelitian dengan judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Laundry” dapat diselesaikan dengan baik. Penelitian ini dapat tersusun melalui proses yang cukup panjang mulai dari pengumpulan sumber pustaka, analisis data, hingga penyusunan hasil penelitian. Peneliti memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak selama proses penyusunan jurnal ini. Bantuan tersebut sangat berarti sehingga penelitian dapat diselesaikan sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca maupun pelaku usaha jasa laundry.

Peneliti juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta saran selama proses penyusunan penelitian ini. Bimbingan yang diberikan membantu peneliti memahami materi penelitian secara

lebih baik dan terarah. Peneliti memperoleh banyak pengetahuan baru mengenai harga, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Dukungan dan perhatian yang diberikan selama proses penelitian membantu peneliti menyelesaikan jurnal ini dengan lebih baik. Peneliti sangat menghargai setiap waktu dan ilmu yang telah diberikan selama proses penyusunan penelitian.

Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada penulis jurnal, buku, dan berbagai sumber ilmiah yang digunakan sebagai referensi penelitian. Berbagai hasil penelitian terdahulu sangat membantu peneliti memperoleh informasi yang relevan dengan topik penelitian. Sumber pustaka tersebut membantu peneliti memahami hubungan harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa laundry. Penelitian ini dapat tersusun dengan lebih sistematis karena adanya referensi yang lengkap dan mudah dipahami. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas bidang usaha jasa.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini. Dukungan tersebut membantu peneliti tetap semangat menyelesaikan penelitian hingga selesai. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan penelitian berikutnya. Peneliti berharap jurnal ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta membantu pelaku usaha laundry meningkatkan kepuasan pelanggan melalui harga dan kualitas layanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprileny, I., Rochim, A., & Emarawati, J. A. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Grab Bike SMA Islam Al-Azhar 4)*. 31(02), 60–76.
- Dewanto, & Ariandi. (2025). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA AMANAH LAUNDRY KOTA BOGOR*. 1(1), 22–31.
- Dwiyana, A. J., Pirdaus, F., Wafiq, G., Setiawan, A., Herdiana, O., Nopelit, S. T., & Azzahra, Z. P. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen di Ende Laundry*.
- Fadillah, M., & Ivantan. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klin & Go Laundry*. 1(1), 89–98.
- Ginting, S. T. U. A., Siahaan, L. M., Ginting, S. J., & Tarigan, S. R. br. (2024). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TOKO BEN'S LAUNDRY MEDAN*. 1, 35–44.
- Hafifah, T., & Lubis, H. P. (2025). *Analisis Harga, Kualitas Pelayanan dan Faktor Emosional terhadap Kepuasan Pelanggan di Laundry Super Wash*. September.
- Hansen, S. (2024). *Tinjauan Pustaka sebagai Sebuah Metode Penelitian*. 182.
- Herlambang, F., Pramudito, B. B., & Hasibuan, T. H. (2024). *PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN STRATEGI PENGEMBANGAN BISNIS LAUNDRY BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI*. 02(02), 43–47.
- Irawan, I. C. (2025). *Peran Kualitas Layanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan dalam Membangun Niat Belanja Ulang*. 23(4), 519–539. <https://doi.org/10.26623/slsi.v23i4.12894>
- Jumaidah, Utama, H. H., & Saputra, H. T. (2026). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Tengah Persaingan Jasa Laundry (Studi Pada Aida Laundry Jember)*. 14(1), 10–21.
- Manullang, N. R., & Heryenzus. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam*. 5(April), 806–817.
- Maristha, A. S., & Soepatini. (2025). *Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Nilai Layanan yang Dirasakan, Citra Perusahaan, dan Reputasi Perusahaan*. 7, 847–868. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i2.7052>
- Palupi, N. W. I., Ummah, S. R., & Larasati, P. (2025). *Konsep dan Praktik Metode Kualitatif untuk Penelitian Sosial*.
- Pratama, J., & Lestari, R. B. (2025). *Pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Urban Laundry Palembang*. 731–737.
- Purba, D. N., & Sabrina, H. (2026). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen Toko Roti Al-Maidah Tanjung Anom Kecamatan Pancur Batu*. 4(4), 13372–13379.
- Sukma, A. E., & Inayati, T. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Nails Art " House Of Nails " Surabaya*. 4(4), 9421–9431.
- Tamimi, F., & Munawaroh, S. (2024). *Teknologi Sebagai Kegiatan Manusia Dalam Era Modern Kehidupan Masyarakat*. 2(3).
- Tan, M., & Hidajat, N. C. (2024). *STRATEGI KUALITAS PRODUK DAN LAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN LISA COSTUME*. 2(4), 1825–1833.
- Umar, M. A., Badi, R., Musarofah, S., & Pujiwahyono, D. (2025). *Pengaruh Promosi, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. 6(2), 205–218.
- Wiguna, M. A., & Padmantlyo, S. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN PELANGGAN*. 12, 379–394. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v12i2.766>