

**PERUMUSAN STRATEGI PEMASARAN JASA
LAUNDRY SEPATU MENGGUNAKAN METODE
GAME THEORY UNTUK MENINGKATKAN MINAT
KONSUMEN DI WILAYAH MALANG
(Studi Kasus : *Ace Clean Shoes dan King Shoes Cleaning and
Repair*)**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Muhammadiyah Malang Untuk Memenuhi Salah
Satu Persyaratann Akademik Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Teknik



Disusun Oleh :

JUTHA MAULIA ANANDA PUTRA

202010140311033

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Perumusan Strategi Pemasaran Jasa Laundry Sepatu
Menggunakan Metode *Game Theory* Untuk Meningkatkan Minat
Konsumen di Wilayah Malang
(Studi Kasus : *Ace Clean Shoes dan King Shoes Cleaning and
Repair*)



Repair)

Disusun Oleh :

Jutha Maulia Ananda Putra

202010140311033

Menyetujui dan Mengesahkan

Malang, 20 Oktober 2025

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Teguh Baroto, S.T., M.T.

Dr. Thomy Eko Saputro, S.T.M.Sc.Ph.D.

Mengetahui
Kepala Jurusan Teknik Industri

Dr. Dana Marsetya Zahra, S.T., M.T.



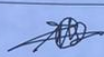
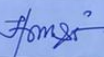
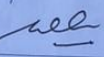
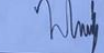
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : JUTHA MAULIA ANANDA PUTRA
Nim : 202010140311033
Jurusan : Teknik Industri
Judul Skripsi : PERUMUSAN STRATEGI PEMASARAN LAUNDRY SEPATU MENGGUNAKAN METODE GAME THEORY UNTUK MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN DI WILAYAH MALANG

Tanggal Pelaksanaan Sidang Skripsi: 29 September 2025

Dinyatakan : LULUS

Dengan Nilai : B+

Pembimbing I	: Teguh Baroto ST., MT.	
Pembimbing II	: Dr. Ir. Thomy Eko Saputro, ST., M.Sc.	
Penguji I	: Ir. Adhi Nugraha, ST., M.BA.	
Penguji II	: Ir. Rahmad Wisnu Wardana, S.Pd., M.Eng.	

Ditapkan di : Malang
Tanggal : 22 Oktober 2025



Dr. J. Dada Marsetiya Utama, S.T., M.T.

Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sulaimi No. 168 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 283 000

Kampus III
Jl. Raya Tloomas No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 460 435
E. webmaster@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Muhammadiyah Malang maupun di Perguruan Tinggi lain.

Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan Dosen Pembimbing.

Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang 29 September 2025

Jutha Maulana

202010140311033



SURAT KETERANGAN PENGAMBILAN DATA

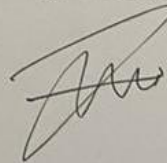
Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat No.001./IZIN/2025 untuk pengajuan permohonan izin penelitian yang akan dilaksanakan di Perusahaan kami. Kami akan berpartisipasi untuk memberikan izin untuk membantu. Adapun mahasiswa yang akan melakukan penelitian di Ace Clean Shoes :

Nama : Jutha Maulia Ananda Putra
NIM : 202010140311033
Fakultas : Teknik
Program Studi : Teknik Industri
Waktu Pelaksanaan : Desember s/d Januari 2025
Judul Skripsi : Perumusan Strategi Pemasaran Jasa Laundry Sepatu Menggunakan Metode Game Theory Untuk Meningkatkan Minat Konsumen Di Wilayah Malang pada (Ace Clean Shoes dan Vrezz Shoes and Care)

Demikian surat pemberitahuan kami dan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Malang, 12 Desember 2024



Jutha Maulia A.P

FAKULTAS TEKNIK

PRODI TEKNIK INDUSTRI
industri.umm.ac.id | industri@umm.ac.id

FORM CEK PLAGIARISME LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : JUTHA MAULIA ANANDA PUTRA
NIM : 202010140311033
Judul TA : PERUMUSAN STRATEGI PEMASARAN JASA LAUNDRY SEPATU MENGGUNAKAN METODE *GAME THEORY* UNTUK MENINGKATKAN MINAT KONSUMEN DI WIAYAH MALANG

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

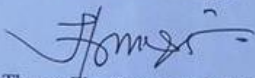
No.	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal Plagiarisme (%)	Hasil Cek Plagiarisme (%)
1.	Bab 1 – Pendahuluan	10 %	8%
2.	Bab 2 – Landasan Teori	25 %	21%
3.	Bab 3 – Metodologi Penelitian	30 %	20%
4.	Bab 4 – Pengumpulan Pengolahan Data	30 %	26%
5.	Bab 5 – Analisa dan Pembahasan	15 %	4%
6.	Bab 6 – Kesimpulan dan Saran	5%	3%
7.	Jurnal	20%	20%

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I



(Teguh Baroto, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing II


(Dr. Thomy Eko Saputro, S.T, M.Sc. Ph.D)

Mengesahkan hasil Cek Plagiasi,

Koordinator TA


Amelia Khoidir, S.T., M.Sc

Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 233 (Hunting)
F: +62 341 480 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutarni No. 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 562 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No. 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 319 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbilalamin, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Perumusan Strategi Pemasaran Jasa Laundry Sepatu Menggunakan Metode *Game Theory* Untuk Meningkatkan Minat Konsumen di Wilayah Malang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang.

Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, baik bantuan materil ataupun moril. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah membimbing saya dan meridhoi saya untuk berkesempatan berkuliah yang tentunya untuk menimba ilmu sebanyak-banyaknya guna bermanfaat untuk orang lain nantinya.
2. Kepada kedua orang tua saya terutama Ibu saya bernama Tasmini, yang telah berjuang untuk mebesarkan saya dari kecil sampai lulus kuliah ini, beliaulah yang berjasa dan berhak untuk mendapatkan gelar ini.
3. Bapak Teguh Baroto, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr.Thomy Eko Saputro.S.T,M.Sc.Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Diri saya sendiri yang senantiasa berjuang tanpa lelah walaupun jatuh bangun menghadapinya, selama proses karya tulis ini diri saya membangun sebuah rintisan bisnis cuci sepatu “*Ace Clean Shoes*”, dan ini adalah awal langkah saya menajadi sukses dan semoga bisnis ini menjadi ladang pahala juga ladang pekerjaan bagi saya dan orang lain.

6. Keluarga besar saya yang senantiasa membantu serta mendoakan kelancaran dan kemudahan selama awal perjuangan sampai hingga ke tahap tugas akhir ini.
7. Teman-teman “sukotcho the gang” yang telah menemani dikala awal sampai akhir.
8. Teman-teman baik saya yang ikut serta andil dalam kehidupan terutama pada masa sulit saya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.

Oleh

karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa yang akan datang



Abstrak

Banyaknya tempat jasa *laundry* sepatu yang bermunculan di kota Malang saat ini, membuat konsumen lebih banyak pilihan dalam menentukan tempat cuci sepatu yang akan di kunjungi. Seperti halnya *laundry* sepatu *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair* yang berada di kota Malang. Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi pengembangan bisnis yang efektif menggunakan metode *Game Theory*. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, kuesioner, dan observasi. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik homogen atau jumlah sampel tak terbatas, dan peneliti mengambil sampel yang digunakan sebanyak 100 responden sebagai perwakilan. Teknik pengambilan data yaitu data primer atau data yang diambil langsung dari responden melalui kuesioner. Adapun variabel independen dalam penelitian ini adalah strategi pemasaran sedangkan variabel dependen adalah minat konsumen. Penelitian ini menunjukkan hasil *Ace Clean Shoes* dan *King Shoes cleaning and Repair* memperoleh hasil melalui *table pay off* -6 dan memperoleh hasil bahwa strategi pemasaran dengan menggunakan *game theory* memiliki persamaan yakni telah terjadinya *saddle point* atau titik pelana.

Abstract

The large number of shoe laundry services that have sprung up in Malang City today, giving consumers more choices in determining which shoe washing place to visit. Such as the Ace Clean Shoes and King Shoes cleaning and Repair shoe laundry located in Malang City. This study aims to formulate an effective business development strategy using the Game Theory method. The method used is a qualitative approach with data collection through interviews, questionnaires, and observations. This research is a quantitative study. The sampling technique uses a homogeneous technique or an unlimited number of samples, and the researcher took a sample of 100 respondents as representatives. The data collection technique is primary data or data taken directly from respondents through questionnaires. While the independent variable in this study is marketing strategy while the dependent variable is consumer interest. This study shows the results of Ace Clean Shoes and King Shoes cleaning and Repair obtained results through the payoff table -6 and obtained the result that the marketing strategy using game theory has similarities, namely the occurrence of a saddle point.

DAFTAR ISI

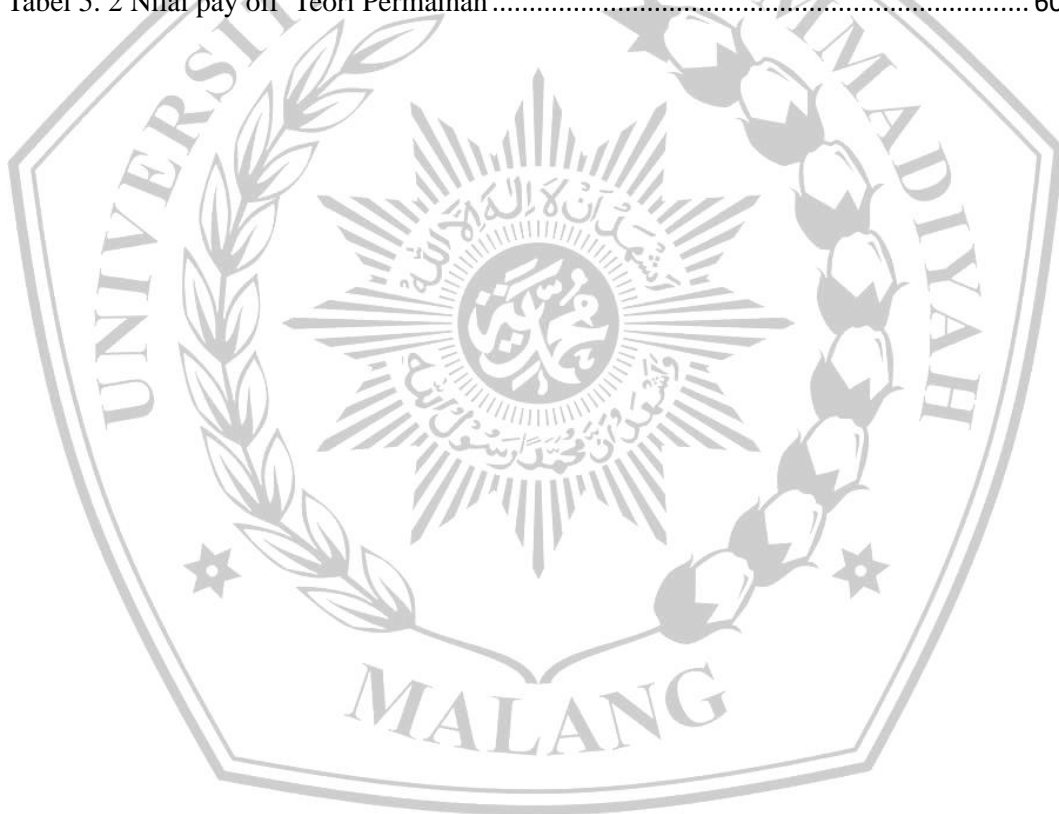
Halaman Judul	i
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
DAFTAR PUSTAKA	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah dan Asumsi	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI	5
2.1 Strategi Pemasaran	5
2.1.1 Definisi Pemasaran	5
2.1.2 Jenis Pemasaran Jasa	8
2.2 Konsep Pemasaran Jasa	9
2.3 Jenis-jenis Strategi Pemasaran	11
2.4 Teori Permainan (<i>Game Theory</i>)	12
2.5 Permainan Dua Pemain Berjumlah Nol	17
2.6 Permainan Strategi Murni	17
2.7 Permainan Strategi Campuran	18
2.8 Penerapan Dominasi	19
2.9 Nash Equilibrium	19
2.10 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	19
2.10.1 Uji Validitas	19
2.10.2 Reliabilitas	20

2.11 Literatur Riview	21
BAB III.....	25
METODELOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Flowchart Penelitian	25
3.3 Deskripsi Metode Penelitian	26
3.3.1 Tahap Identifikasi	27
3.3.2 Perumusan Masalah	27
3.3.3 Tahap Pengumpulan Data	27
3.3.4 Populasi.....	28
3.3.5 Sampel.....	28
3.3.6 Variabel.....	28
3.3.7 Penyusunan Kuisiomer	30
3.3.8 Penentuan Jumlah Sampel.....	31
3.3.9 Uji Validasi dan Reliabilitas.....	31
3.3.10 Penyebaran Kuisiomer	32
3.4 Tahap Pengolahan Data.....	33
3.5 Tahap Analisa dan Pembahasan.....	35
3.6 Kesimpulan dan Saran	35
BAB IV	35
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	35
4.1 Tinjauan Perusahaan.....	36
4.1.1 Profil Ace Clean Shoes dan King Shoes Cleaning and Rrepair	36
4.2 Pengumpulan Data.....	36
4.3 Uji Validitas dan Uji Reabilitas Data	36
4.3.1 Uji Validitas Data Kuisiomer	36
4.3.2 Uji Reliabilitas Data Kuesiomer	38
4.4 Pengolahan Data <i>Game Theory</i> (theory permainan).....	38
4.5 Pengolahan Data Teori Permainan dengan Strategi Murni.....	39
BAB V	46
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1 Analisis Atribut dalam <i>Game Theory</i>	46
5.1.1 Atribut Harga	46

5.1.2 Atribut Tempat	47
5.1.3 Atribut Lokasi	48
5.1.4 Atribut Menu	49
5.1.5 Atribut Pelayanan	49
5.1.6 Atribut Promosi	51
5.1.7 Atribut Kualitas	52
5.1.8 Atribut Waktu pengerjaan	53
5.1.9 Atribut Inovasi	54
5.1.10 Atribut Fasilitas	55
5.1.11 Atribut Pembayaran	56
5.1.12 Atribut Pakcaging	57
5.1.13 Atribut proses Pengerjaan	58
5.2 Strategi Terpilih	60
BAB IV	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
6.1 Kesimpulan	62
6.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN	67
Lampiran 1 Kuisisioner	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Bentuk Matriks Permainan (Pay Off).....	16
Tabel 2. 2 Literatur Review.....	21
Tabel 3. 1 Tabel Variabel.....	29
Tabel 3. 2 Bentuk Matriks Permainan (Pay Off).....	33
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validasi Data Kuisiонер	37
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesiонер Pendahuluan	38
Tabel 4. 3 Rekapitulasi data Ace Clean Shoes King Shoes cleaning and Repair.	40
Tabel 4. 4 Nilai pay off Teori Permainan	42
Tabel 4. 6 Nilai Minimaks dan Maximin Teori Permainan.....	43
Tabel 5. 2 Nilai pay off Teori Permainan	60



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Konsep pemasaran Jasa..... 9



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	67
------------------------------	----



DAFTAR PUSTAKA

- Budiana, Y., & Khasanah, F. N. (2022). Analisis Strategi Kompetisi Antara Jasa Transportasi Online Gojek dan Grab Dengan Menggunakan Game Theory. *Jurnal Mitra Manajemen*, 5(10), 718–735. <http://ejournalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/578/509>
- Dasrita, Y., Saam, Z., Amin, B., & Siregar, Y. I. (2015). Kesadaran Lingkungan Siswa Sekolah Adiwiyata. *Dinamika Lingkungan Indonesia*, 2(1), 61. <https://doi.org/10.31258/dli.2.1.p.61-64>
- Fitriana, R. (2014). ANALISIS VALIDITAS DAN RELIABILITAS DENGAN SKALA LIKERT TERHADAP PENGEMBANGAN Sistem Informasi dan Teknologi Informasi DALAM PENENTUAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENERAPAN STRATEGIC PLANNING PADA INDUSTRI GARMEN Suhar. *Procedia Manufacturing*, 1(22 Jan), 1–17.
- Juli Christanto, H., Aprius Sutresno, S., Mavish, S., Afrianto Singgalen, Y., & Dewi, C. (2024). Strategi Persaingan Pemasaran Indomaret dan Alfamart di Salatiga Menggunakan Game Theory. *Jurnal Elektro*, 16(1), 1–8. <https://doi.org/10.25170/jurnalelektro.v16i1.5126>
- Kelly, T. P. M. F. (2020). Pemasaran Jasa. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Laila, A. N. N., & Trifiyanto, K. (2021). Analisis Game Theory pada Strategi Bersaing Alfamart dan Indomaret di Kebumen. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 3(2), 251–259. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v3i2.783>
- Rakhmah, S. N., & Rizki, I. (2022). Sistem Informasi Pelayanan Jasa Laundry Sepatu Pada Queen Shoes Cleaning. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 22(1), 21–34. <https://doi.org/10.31599/jki.v22i1.782>
- Setiawan, A., Aziz, D. Bin, Birawaputra, I., Triyanto, B., & Ismiyati. (2022). Penerapan Game Theory Dalam Pemasaran Fraksi Sirtu Pada Pt X Dan Pt Y. *INTAN Jurnal Penelitian Tambang*, 5(1), 7–14.
- Si, W. W. S., & Sc, M. (2018). 279-Data Analysis-521-1-10-20190105. 17(02), 57–61.

- Sodik, A., & Musthofa, M. W. (2018). Analisis Strategi Penyebaran Agama-Agama Di Indonesia Dari Pra Hingga Era Modern Dengan Pendekatan Teori Permainan Matematika. *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Dakwah Islam*, 15(1), 99–114. <https://doi.org/10.14421/hisbah.2018.151-08>
- Syah, R. I. (2023). *Analisis Risiko Usaha Peternakan Ayam Potong di Kabupaten Nagan Raya (Studi Kasus di Gampong Blang Sapek Kecamatan Suka Makmue)*. UIN Ar-Raniry.
- Woro Budiartini Partiw, E. A. Y. (2019). ANALISIS STRATEGI OPTIMASI MENGGUNAKAN PROGRAM LINEAR DAN TEORI PERMAINAN (Studi Kasus : Penggunaan Laptop Oleh Mahasiswa Jurusan Matematika FMIPA UNTAN). *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(1), 125–132. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v8i1.30691>

