

**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DI URBAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Fabiola Gracia Christie

NPM : 2016610026



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**USULAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
DI URBAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS***

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar
Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun oleh:

Nama : Fabiola Gracia Christie

NPM : 2016610026



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG
2020**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
BANDUNG**



Nama : Fabiola Gracia Christie
NPM : 2016610026
Program Studi : Sarjana Teknik Industri
Judul Skripsi : USULAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI
URBAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN
METODE *IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, 10 September 2020
**Ketua Program Studi Sarjana
Teknik Industri**



(Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing Pertama

(Alfian, S.T., M.T.)

Dosen Pembimbing Kedua

(Prof. Ir. Sani Susanto, M.T., Ph.D., CRMP., IPU., AER)

PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Fabiola Gracia Christie

NPM : 2016610026

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:
USULAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI URBAN LAUNDRY
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *IMRPOVEMENT GAP ANALYSIS*

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, 10 September 2020



Fabiola Gracia Christie

NPM : 2016610026

ABSTRAK

Bandung merupakan salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar ke-4 di Jawa Barat dan memiliki banyak perguruan tinggi ternama yang menjadi sasaran bagi para pelajar. Hal ini membuat Bandung menjadi kota singgah bagi para pelajar yang merantau. Sebagian besar mahasiswa yang merantau menempati rumah kos atau apartemen. Namun, tidak semua rumah kos di Bandung menyediakan fasilitas jasa cuci pakaian, hal ini membuka peluang untuk dibukanya usaha *laundry*. Saat ini usaha *laundry* mulai menjamur dimana-mana dan menyebabkan semakin kuatnya persaingan antar penyedia jasa *laundry* untuk mendapatkan pelanggan, hal ini karena pelanggan berhak memilih jasa *laundry* mana yang lebih memuaskan bagi pelanggan.

Urban Laundry merupakan salah satu penyedia jasa *laundry* yang mengalami persaingan dagang tersebut. Pada beberapa bulan terakhir, Urban laundry mengalami penurunan penjualan dan sering menerima keluhan dari pelanggan terkait layanan yang diberikannya. Keluhan tersebut menandakan adanya ketidakpuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui atribut-atribut kepuasan yang menjadi prioritas untuk diberikan usulan perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Pencarian atribut dilakukan dengan menggunakan metode *Critical Incident Technique* (CIT) dan studi literatur.

Terdapat 29 atribut yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 154 responden yang merupakan pelanggan Urban Laundry. Selanjutnya penentuan prioritas atribut dan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis*. Hasil pemetaan IGA menunjukkan terdapat 8 atribut yang berada di kuadran I dan 2 atribut yang berada di kuadran IV. Kesepuluh atribut tersebut merupakan atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang kemudian dicari akar permasalahannya. Berdasarkan akar masalah yang ditemukan, terdapat 35 usulan perbaikan yang diberikan terhadap 10 atribut yang menjadi prioritas. Dengan melakukan perbaikan seperti yang diusulkan, diharapkan Urban Laundry dapat meningkatkan kepuasan pelanggannya.

ABSTRACT

Bandung is one of the cities that has the 4th largest population in West Java and has many well-known universities that are targeted by students. This makes Bandung a stopover city for students from other cities. Most of the students who migrate live in a boarding house or apartments. However, not all boarding houses in Bandung provide laundry service facilities, this opens opportunities for opening a laundry business. Currently, the laundry business is growing everywhere and it is causing strong competition between the provision of laundry services to get customers, this is because customers have the right to choose which laundry service is more satisfying for customers.

Urban Laundry is a laundry service provider that is experiencing this trade competition. In the last few months, Urban Laundry has experienced a decline in sales and often receives complaints from customers regarding the services provided by Urban Laundry. These complaints indicate customer dissatisfaction. This research was conducted to determine the satisfaction attributes which are the priority to be given improvement suggestions in order to increase customer satisfaction. The search for attributes was carried out using the Critical Incident Technique (CIT) method and literature studies.

There are 29 attributes that are considered to affect customer satisfaction. Questionnaires were distributed to 154 respondents who were Urban Laundry customers. Furthermore, the determination of priority attributes and measuring the level of customer satisfaction are carried out using the Improvement Gap Analysis method. The results of the IGA mapping show that there are 8 attributes in quadrant I and 2 attributes in quadrant IV. The ten attributes are the attributes that become priority improvements which are then sought for the root of the problem. Based on the root of the problem found, there were 35 suggested improvements to the 10 priority attributes. By making improvements as proposed, it is expected that Urban Laundry can increase customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi dengan judul “USULAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN DI URBAN LAUNDRY DENGAN MENGGUNAKAN *METODE IMPROVEMENT GAP ANALYSIS*”. Laporan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Teknik Industri pada Fakultas Teknologi Industri di Universitas Katolik Parahyangan.

Bersamaan dengan selesainya laporan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama penulisan skripsi ini berlangsung, yaitu:

1. Bapak Alfian, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi.
2. Bapak Prof. Ir. Sani Susanto, M.T., Ph.D., CRMP., IPU., AER. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam pengerjaan skripsi.
3. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji I dalam Sidang Skripsi untuk saran yang diberikan.
4. Bapak Yansen Theopilus, S.T., M.T. selaku Dosen Penguji II dalam Sidang Skripsi untuk saran yang diberikan.
5. Bambang Ardi selaku pemilik usaha jasa Urban Laundry yang telah mengijinkan tempat usahanya untuk dijadikan objek penelitian dan juga dukungan dalam proses pembuatan skripsi.
6. Karyawan Urban Laundry yang bersedia membantu memberikan informasi kepada penulis.
7. Yovita Chandra yang telah memberikan dukungan moral dan pengetahuan kepada penulis.
8. Elisabet Claudia, Alma Geraldine, Melisa Jauri, dan Darren Petra Djuhaedi yang terus menerus memberikan dukungan moral.

9. Ricky, Vanessa Kristella, Dian Anggraini dan Jeremia Dharmawan yang banyak membantu penulis dalam memberikan dukungan moral dan pengetahuan.
10. Keluarga penulis yang mendukung jalannya kegiatan akademik secara moral dan materi.

Penulis menyadari bahwa manusia bukanlah makhluk yang sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap agar pembaca berkenan menyampaikan tanggapan, kritik, serta saran. Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat untuk Urban Laundry dan juga masyarakat luas.

Akhir kata, semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dibalas oleh rahmat dan kasih karunia-Nya.

Bandung, 10 September 2020

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian	I-8
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian	I-10
I.7 Sistematika Penulisan	I-13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
II.1 Pengertian Jasa.....	II-1
II.2 Kepuasan Pelanggan	II-2
II.3 <i>Improvement Gap Analysis</i> (IGA)	II-3
II.4 Teknik Pengumpulan Data.....	II-7
II.5 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT)	II-7
II.6 Penentuan Skala	II-8
II.7 Teknik <i>Sampling</i>	II-11
II.8 Penentuan Jumlah Sampling	II-12
II.9 Uji Validitas	II-13
II.10 Uji Reliabilitas	II-16
II.11 Identifikasi Atribut Penelitian	II-18
BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
III.1 Identifikasi dan Penentuan Atribut	III-1
III.2 Pembuatan Kuesioner Penelitian.....	III-3

III.3	Penentuan Jumlah Sampel dan Penyebaran Kuesioner	III-6
III.4	Rekapitulasi Profil Responden	III-7
III.5	Pengujian Validitas	III-8
III.6	Pengujian Reliabilitas.....	III-14
III.7	Pembuatan Matriks IGA	III-15

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

IV.1	Analisis Penentuan Atribut Penelitian	IV-1
IV.2	Analisis Penyusunan dan Penyebaran Kuesioner	IV-10
IV.3	Analisis Pengolahan Matriks IGA	IV-12
IV.4	Penentuan Akar Permasalahan dari Atribut Prioritas	IV-15
IV.4.1	Penentuan Akar Masalah Atribut A5	IV-16
IV.4.2	Penentuan Akar Masalah Atribut A6	IV-17
IV.4.3	Penentuan Akar Masalah Atribut A7	IV-20
IV.4.4	Penentuan Akar Masalah Atribut A8	IV-22
IV.4.5	Penentuan Akar Masalah Atribut A17	IV-24
IV.4.6	Penentuan Akar Masalah Atribut A19	IV-26
IV.4.7	Penentuan Akar Masalah Atribut A20	IV-27
IV.4.8	Penentuan Akar Masalah Atribut A21	IV-29
IV.4.9	Penentuan Akar Masalah Atribut A27	IV-33
IV.4.10	Penentuan Akar Masalah Atribut A29	IV-35
IV.5	Usulan Perbaikan Layanan.....	IV-39
IV.5.1	Menambah Jumlah Pekerja.....	IV-40
IV.5.2	Meningkatkan <i>Softskill</i> Pekerja	IV-42
IV.5.3	Membuat Aturan Tambahan Bagi Karyawan dan Pelanggan.....	IV-44
IV.5.4	Melakukan Perubahan Metode Pencucian	IV-46
IV.5.5	Pemberian Identitas Pada Pakaian dan Melakukan Pendataan Pakaian yang Dikemas	IV-47
IV.5.6	Penyusunan Kemasan Hasil Cucian Pada Rak Penyimpanan dan Mempersiapkan Keperluan Untuk Melayani Pelanggan.....	IV-51
IV.5.7	Penyusunan Rute Pengantaran/Penjemputan Laundry dan Pemberian Informasi Terkait Estimasi Waktu Pengantaran atau Penjemputan Laundry	

	Kepada Pelanggan.....	IV-52
IV.5.8	Memberikan Alat Bantu Untuk Mempermudah Tugas Pekerja.....	IV-53
IV.5.9	Membeli Mesin yang Belum Dimiliki dan Memanfaatkan Alat yang Dimiliki	IV-58
IV.5.10	Melakukan Perawatan Mesin	IV-59
IV.5.11	Melakukan Perancangan Ulang Nota Pemesanan	IV-60
IV.5.12	Melakukan <i>Survey</i>	IV-63
IV.6	Estimasi Tingkat Keefektifan Usulan Perbaikan	IV-64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
VI.1	Kesimpulan	V-1
VI.2	Saran	V-2
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penjualan Urban laundry	I-3
Tabel II.1	Jumlah Penjualan Urban laundry	II-18
Tabel III.1	Rekapitulasi Atribut Pelayanan	III-2
Tabel III.2	Hasil KMO dan Bartlett's Test Pertanyaan Fungsional	III-9
Tabel III.3	Rekapitulasi Pengujian Validasi Pertanyaan Fungsional	III-10
Tabel III.4	Hasil KMO dan Bartlett's Test Pertanyaan Disfungsional	III-10
Tabel III.5	Rekapitulasi Pengujian Validasi Pertanyaan Disfungsional	III-11
Tabel III.6	Hasil KMO dan Bartlett's Test Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Saat Ini	III-11
Tabel III.7	Rekapitulasi Pengujian Validasi Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Saat Ini	III-12
Tabel III.8	Rekapitulasi Korelasi Pearson Kepuasan Saat Ini	III-13
Tabel III.9	Hasil Pengujian Reliabilitas Pertanyaan Fungsional	III-14
Tabel III.10	Hasil Pengujian Reliabilitas Pertanyaan Disfungsional	III-15
Tabel III.11	Hasil Pengujian Reliabilitas Pertanyaan Kepuasan Pelanggan Saat Ini.....	III-15
Tabel III.12	Rekapitulasi Perhitungan AESFQ, AESDQ, ACS, dan IG	III-17
Tabel III.13	Rekapitulasi Perhitungan Std IG dan Std AESDQ	III-18
Tabel III.14	Rekapitulasi Hasil Pemetaan Matriks IGA	III-20
Tabel IV.1	Rekapitulasi Akar Permasalahan Berdasarkan Ide Solusi	IV-39
Tabel IV.2	Rekapitulasi Hasil Keputusan Usulan Perbaikan Per Atribut ...	IV-64
Tabel IV.3	Hasil Uji Reliabilitas Persepsi Tingkat Keefektifan Usulan Solusi	IV-70
Tabel IV.4	Rekapitulasi Hasil Estimasi Pengukuran Tingkat Keefektifan Usulan Perbaikan	IV-70
Tabel IV.5	Rekapitulasi Urutan Prioritas Atribut yang Diperbaiki.....	IV-72
Tabel IV.6	Prioritas Implementasi SolusiPerbaikan	IV-72

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	Rata-Rata Penjualan Urban Laundry Tahun 2019-2020.....	I-4
Gambar I.2	Metodologi Penelitian	I-10
Gambar II.1	Matriks <i>Improvement Gap Analysis</i>	II-6
Gambar II.2	Hubungan Validitas dan Reliabilitas	II-15
Gambar III.1	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	III-7
Gambar III.2	Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	III-8
Gambar III.3	Hasil Pemetaan Matriks IGA	III-20
Gambar IV.1	Diagram Sebab-Akibat Atribut A5	IV-16
Gambar IV.2	Diagram Sebab-Akibat Atribut A6	IV-18
Gambar IV.3	Diagram Sebab-Akibat Atribut A7	IV-21
Gambar IV.4	Diagram Sebab-Akibat Atribut A8	IV-23
Gambar IV.5	Diagram Sebab-Akibat Atribut A17	IV-25
Gambar IV.6	Diagram Sebab-Akibat Atribut A19	IV-28
Gambar IV.7	Diagram Sebab-Akibat Atribut A20	IV-30
Gambar IV.8	Diagram Sebab-Akibat Atribut A21	IV-32
Gambar IV.9	Diagram Sebab-Akibat Atribut A27	IV-35
Gambar IV.10	Diagram Sebab-Akibat Atribut A29	IV-37
Gambar IV.11	<i>Tag</i> Cucian	IV-48
Gambar IV.12	Catatan Pengemasan Alternatif 1	IV-49
Gambar IV.13	Catatan Pengemasan Alternatif 2	IV-50
Gambar IV.14	Gelas Ukur 30 ml.....	IV-54
Gambar IV.15	<i>Checklist Sheet</i> Informasi Status Cucian dan Waktu Penyelesaian Cucian	IV-54
Gambar IV.16	Prosedur Menggunakan Mesin	IV-55
Gambar IV.17	Form Pendataan Barang	IV-56
Gambar IV.18	To Do List Kasir	IV-57
Gambar IV.19	Mesin Pengering Sepatu	IV-59
Gambar IV.20	Form Jadwal Perawatan Mesin.....	IV-60
Gambar IV.21	Contoh Tampilan Program Nota Pesanan.....	IV-61
Gambar IV.22	<i>Usulan Nota Pesanan</i>	IV-62

Gambar IV.23 Contoh Pertanyaan Pada Bagian II Kuesioner Pengukuran
Tingkat Keefektifan Usulan Perbaikan IV-69

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAN
PELANGGAN
- LAMPIRAN B REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN PERTANYAAN
FUNGSIONAL
- LAMPIRAN C REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN PERTANYAAN
DISFUNGSIONAL
- LAMPIRAN D REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN PERTANYAAN
KEPUASAN PELANGGAN SAAT INI
- LAMPIRAN E CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
TERKAIT PEWANGI YANG DIGUNAKAN URBAN
LAUNDRY
- LAMPIRAN F CONTOH SURVEY KEPUASAN PELANGGAN
TERKAIT PROMOSI YANG DISELENGGARAKAN
OLEH URBAN LAUNDRY
- LAMPIRAN G KUESIONER PENGUKURAN TINGKAT KEEFEKTIFAN
USULAN PERBAIKAN
- LAMPIRAN H HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEEFEKTIFAN
USULAN PERBAIKAN
- LAMPIRAN I DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA (CIT)

BAB I

PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

I.1 Latar Belakang Masalah

Bandung merupakan salah satu kota besar di Jawa Barat yang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak. Pada tahun 2019 Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat menyatakan bahwa Bandung memiliki jumlah penduduk terbesar ke-4 di Jawa Barat yaitu sebanyak 3.775.279 penduduk. Selain memiliki jumlah populasi penduduk yang cukup besar, Bandung juga memiliki banyak perguruan tinggi ternama yang menjadi sasaran bagi pelajar yang ingin melanjutkan pendidikannya.

Berdasarkan riset Direktorat Jendral Perguruan Tinggi, jumlah mahasiswa terdaftar pada tahun 2018 untuk perguruan tinggi negeri di Kota Bandung sebanyak 29.329 mahasiswa, belum lagi ditambah dengan jumlah mahasiswa terdaftar di perguruan tinggi swasta yang ada. Sebagian besar mahasiswa yang berasal dari luar Kota Bandung yang menempuh pendidikan di Kota Bandung menempati rumah kos atau apartemen. Namun, tidak semua rumah kos di Bandung menyediakan fasilitas jasa cuci pakaian, begitu pula dengan mahasiswa yang tinggal di apartemen, dengan kesibukannya masing-masing cukup banyak mahasiswa yang malas untuk mencuci pakaiannya sendiri.

Permasalahan ini bukan bagi mahasiswa saja, pada saat ini cukup banyak ibu rumah tangga yang mendapatkan kesulitan dalam mencari asisten rumah tangga, maka untuk membantu meringankan pekerjaannya mengurus rumah tangga, sebagian ibu rumah tangga banyak menggunakan jasa cuci pakaian atau *laundry*. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *laundry* merupakan suatu usaha atau orang yang bergerak di bidang penyediaan pencucian dan penyeterikaan pakaian. Menurut Samosir (2014) usaha *laundry* adalah usaha yang bergerak di bidang jasa cuci dan setrika. Jasa *laundry* banyak

tersebar di berbagai kota besar di Indonesia, terutama di wilayah yang terdapat banyak mahasiswa. Dengan adanya jasa *laundry* memberikan kemudahan bagi mahasiswa, salah satunya dapat meringankan beban pekerjaan rumah mahasiswa tanpa harus mengeluarkan banyak tenaga dan mengganggu aktifitas sehari-hari mahasiswa sehingga waktu dan tenaga lebih efisien, menghemat biaya pengeluaran listrik, air, dan kebutuhan lainnya untuk mencuci pakaian, selain itu juga memberikan manfaat ekonomi bagi pengelola jasa laundry.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, pada awalnya *laundry* mula-mula muncul untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang sibuk dengan pekerjaannya sehingga tidak ada waktu untuk mencuci pakaiannya. Berbagai hal tersebut memunculkan peluang usaha jasa cuci pakaian atau yang biasa disebut *laundry*. Munculnya peluang usaha ini membuat usaha *laundry* semakin berkembang dan menjamur dimana-mana. Hal ini menyebabkan persaingan dalam bidang penyediaan jasa pencucian untuk mendapatkan pelanggan semakin kuat dan persaingan pun terjadi karena pelanggan memiliki hak untuk memilih dan menentukan jasa *laundry* mana yang lebih menguntungkan dan memuaskan dari segi harga hingga pelayanannya.

Semakin berkembangnya usaha-usaha yang bergerak di bidang penyedia jasa *laundry* maka semakin banyak juga penawaran yang diberikan untuk menarik minat dari pelanggan. Pada mulanya *laundry* pertama kali muncul dengan model cuci per satuan pakaian, namun seiring berkembangnya waktu, kebutuhan masyarakat pun ikut meningkat, maka berkembanglah usaha *laundry* menjadi berbagai jenis *laundry*. Pada saat ini terdapat beberapa jenis *laundry* yang ada yaitu *laundry* satuan, *laundry* kiloan, *laundry* koin, *laundry* khusus sepatu, *laundry one day service*, dan *dry cleaning*. Tidak sedikit dari usaha penyedia jasa *laundry* yang memiliki lebih dari satu jenis layanan pada usahanya, maka dalam mempertahankan usahanya mereka perlu menjaga kualitas, kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan pelanggan terhadap layanannya. Jika berbicara mengenai kepuasan, menurut Kotler (1997) kepuasan merupakan suatu perasaan atau emosi senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan yang diterima terhadap hasil kinerja suatu produk dan harapannya.

Menurut Lee dan Kao (2015) dalam jurnal milik Liung dan Syah (2017) terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu menurut Kotler dan Armstrong

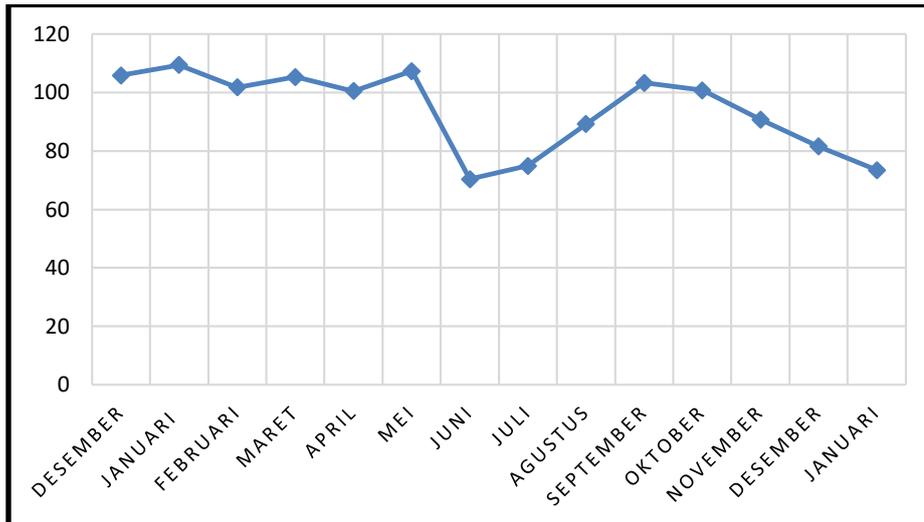
(1997) dalam jurnal milik Liung dan Syah (2017), produk atau jasa berkualitas memiliki peranan penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, maka semakin berkualitas produk dan jasa, maka kepuasan pelanggan semakin tinggi. Bila kepuasan pelanggan semakin tinggi, maka dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan memiliki rasa loyalitas, sehingga mereka akan terus kembali untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, begitu pula sebaliknya, tanpa adanya kepuasan maka tidak akan ada loyalitas, maka pelanggan dapat berpindah ke jasa lainnya.

Pada penelitian kali ini membahas sebuah penyedia jasa *laundry* yang bernama Urban Laundry & Dry Cleaning. Urban Laundry merupakan sebuah perusahaan *laundry* yang terletak di Jl. Cisitua Baru No.1 Dago, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat. Perusahaan Urban Laundry didirikan pada tahun 2013. Perusahaan Urban Laundry memiliki target pasar para mahasiswa di sekitar Ciumbuleuit sampai dengan Dago. Jasa yang ditawarkan oleh Urban Laundry cukup beragam, mulai dari cuci baju kiloan reguler dengan 2 hari pengerjaan, cuci baju kiloan *one day service*, cuci baju kiloan express dengan lama pengerjaan 3-4 jam, cuci baju satuan, cuci *bed cover*, dan cuci sepatu. Urban Laundry juga menyediakan fasilitas antar jemput pakaian yang akan di-*laundry*. Urban Laundry sudah berjalan selama hampir 7 tahun, namun pada beberapa bulan terakhir terjadi penurunan penjualan kurang lebih 10% setiap bulannya. Penurunan jumlah penjualan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I.1 Jumlah Penjualan Urban Laundry

Bulan	Rata-rata Berat per hari (kg)
Desember 2019	105.83
Januari 2019	109.37
Februari 2019	101.77
Maret 2019	105.27
April 2019	100.46
Mei 2019	107.26
Juni 2019	70.34
Juli 2019	74.92
Agustus 2019	89.21
September 2019	103.26
Oktober 2019	100.78
November 2019	90.7
Desember 2020	81.56
Januari 2020	73.4

Berikut ini merupakan diagram jumlah penjualan Urban Laundry berdasarkan Tabel I.1.



Gambar I.1 Rata-Rata Penjualan Urban Laundry Tahun 2019-2020

Berdasarkan kejadian tersebut, pemilik menilai adanya kemungkinan hal ini akan menjadi semakin buruk dan pelanggan akan berpindah menggunakan jasa lain. Hal ini terbukti dengan adanya peningkatan frekuensi keluhan yang masuk ke pihak Urban Laundry dan beberapa pelanggan baru yang merasa tidak puas dengan kinerja Urban Laundry pada akhirnya tidak kembali menggunakan jasa layanannya, dengan kata lain dapat dilihat bila ada kemungkinan ketidakpuasan pelanggan dapat menjadi salah satu faktor menurunnya penjualan di Urban Laundry. Keluhan yang disampaikan oleh pengguna tersebut mengidentifikasi adanya masalah yang dihadapi oleh pihak Urban Laundry dan diperlukan adanya perbaikan agar jumlah penurunan jumlah pengguna tidak berlanjut terus menerus, hal ini dikarenakan pelanggan bebas memilih jasa *laundry* yang dianggap lebih memuaskan bagi pelanggan. Jika permasalahan ini dibiarkan maka dapat menimbulkan kerugian yang lebih besar bagi Urban Laundry kedepannya, pihak perusahaan perlu melakukan perbaikan agar dapat meningkatkan kembali jumlah pengguna dan tidak mengalami kerugian lagi, oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait permasalahan ini.

I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dilakukan identifikasi masalah lebih lanjut. Perusahaan menduga bahwa keluhan yang disampaikan menunjukkan adanya rasa tidak puas pelanggan karena kebutuhannya tidak dapat terpenuhi oleh pihak perusahaan. Dengan adanya dugaan tersebut maka dilakukan studi

pendahuluan dengan melakukan wawancara terhadap 15 pelanggan Urban Laundry, dimana responden tersebut terdiri dari pelanggan lama dan juga pelanggan baru. Dari hasil wawancara tersebut, ditemukan beberapa kepuasan dan ketidakpuasan akan pelayanan yang diberikan oleh pihak Urban Laundry. Berikut ini merupakan poin-poin kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan:

- Harga *laundry* kiloan yang terjangkau (10 responden)
- Memiliki fasilitas antar jemput *laundry* (7 responden)
- Tempat *laundry* yang dekat (6 responden)
- Hasil cuciannya rapi (5 responden)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut juga terdapat beberapa poin-poin yang menunjukkan adanya ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan selama menggunakan Urban Laundry, berikut ini merupakan poin-poin ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan:

- Hasil cucian pakaian yang tertukar (9 responden)
- Hasil cucian pakaian yang hilang (7 responden)
- Hasil cucian pakaian yang rusak atau berubah warna (5 responden)
- Layanan antar jemput terkadang lama (4 responden)
- Hasil cucian pakaian dan sepatu yang kurang bersih (3 responden)
- Hasil cucian sepatu terkadang lembab dan berbau (3 responden)
- Lama pengerjaan pencucian sepatu cukup lama (3 responden)
- Hasil cucian kurang wangi dan terkadang wanginya tidak tahan lama (2 responden)
- Tidak ada varian pewangi yang ditawarkan (2 responden)
- Terkadang pegawai bersikap kurang ramah (2 responden)
- Harga untuk layanan cuci sehari selesai tergolong mahal (1 responden)

Selain dilakukan wawancara terhadap pelanggan, dilakukan juga wawancara terhadap pemilik usaha Urban Laundry. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik, terdapat beberapa hal yang dinilai pemilik menjadi salah satu penyebab penurunan pendapatan Urban Laundry yaitu sulitnya proses memisahkan pakaian sesuai pemiliknya pada saat *packaging* sehingga pakaian sering tertukar, kurangnya ketelitian pekerja pada saat melakukan *packaging* sehingga tidak menyadari jika ada pakaian yang kurang atau hilang, dan terakhir sulitnya mencari set pakaian yang sudah selesai dikerjakan yang disimpan di

locker sehingga memakan waktu cukup lama untuk dapat memberikannya ke pelanggan yang akan mengambil pakaiannya. Berdasarkan hasil wawancara terhadap pelanggan dan pemilik usaha menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan dan perlu dilakukan perbaikan. Berbagai keluhan ini menunjukkan bahwa harapan pengguna terhadap pelayanan dari Urban Laundry masih belum terpenuhi, sehingga menurut pemilik jumlah pelanggannya berkurang dan menyebabkan rata-rata berat pakaian yang masuk ke Urban Laundry per harinya juga berkurang seperti dapat dilihat di Gambar I.1.

Menurut penuturan pemilik Urban Laundry, beliau belum sempat memikirkan usaha apa yang perlu dilakukan untuk mengatasi keluhan-keluhan pelanggan yang masuk selama ini, sehingga untuk usaha perbaikan baru dilakukan untuk mengurangi keluhan terkait hasil cucian yang kurang wangi dan wanginya tidak tahan lama. Usaha perbaikan yang telah dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan mengganti urutan penggunaan parfum yang mulanya disemprotkan sebelum pakaian disetrika, sekarang parfum akan disemprotkan pada saat pakaian akan dikemas (setelah disetrika) dan setelah itu kemasan akan langsung ditutup rapat, sehingga wanginya tidak akan hilang atau menguap. Namun dengan dilakukannya usaha perbaikan ini tetap ada keluhan yang masuk terkait keharuman pakaian dan juga perbaikan ini belum dapat meningkatkan penjualan *laundry*. Hal ini mungkin saja disebabkan karena aspek layanan tersebut bukan merupakan aspek layanan (atribut) prioritas yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, dibutuhkan penelitian yang mengukur atribut apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, dimana atribut yang dimaksud dalam penelitian ini adalah setiap aspek layanan yang dimiliki oleh sebuah jasa *laundry*. Dengan dilakukannya pengukuran untuk setiap atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, diharapkan dapat diketahui atribut-atribut prioritas mana yang perlu segera diperbaiki dengan menggunakan usulan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan juga dapat membantu Urban Laundry untuk meningkatkan kembali penjualannya.

Pada penelitian kali ini digunakan metode IGA. Metode *Improvement Gap Analysis* (IGA) merupakan suatu metode analisis kuadran yang dapat digunakan untuk memperbaiki performansi dari suatu atribut agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Tontini dan Picolo (2010), metode IGA dapat

melakukan identifikasi kinerja aspek layanan (atribut) terhadap kepuasan pelanggan, selain itu juga dengan menggunakan metode ini dapat diketahui prioritas perbaikan yang dilakukan agar dapat meningkatkan performansi atributnya. Berdasarkan penelitian tersebut terdapat dua macam atribut yaitu *excitement attributes* dan *basic attributes*. *Excitement attributes* merupakan atribut unik dari suatu perusahaan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, sedangkan *basic attributes* merupakan atribut dasar yang diharapkan dimiliki oleh seluruh jenis perusahaan sejenis.

Pada dasarnya, menurut Tontini dan Picolo (2010), konsumen akan merespon kepuasan dan ketidakpuasan yang diharapkan dalam setiap atribut dengan menggunakan dua pertanyaan hipotesis yaitu pertanyaan fungsional atau *Expected Satisfaction with Functional Question* (ESFQ) yaitu atribut yang memiliki performansi tinggi dan pertanyaan disfungsional atau *Expected Dissatisfaction with Dysfunctional Question* (ESDQ) yaitu atribut yang memiliki performansi rendah. Penggolongan atribut menjadi *basic attributes* dan *excitement attributes* merupakan nilai lebih metode IGA dibandingkan metode lain, contohnya analisis atribut dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) yang memiliki keterbatasan dalam membedakan kedua atribut tersebut. *Basic attributes* dan *excitement attributes* memiliki tindak lanjut perbaikan yang berbeda, hal ini lah yang tidak dapat teridentifikasi oleh metode IPA selain itu kelebihan metode IGA dibandingkan metode IPA dan Kano adalah Metode IGA dapat mengukur tingkat kepuasan suatu aspek layanan jika dilakukan perbaikan sesuai dengan harapan pelanggan serta untuk dapat melakukan perhitungan dan pengolahan datanya tidak diperlukan informasi terkait pesaing objek penelitian yang dimiliki. Hal ini dianggap menjadi salah satu pertimbangan dipilihnya metode IGA untuk penelitian ini mengingat adanya keterbatasan kondisi akibat pandemi virus Corona yang membuat sulitnya melakukan pengumpulan data.

Untuk dapat melakukan perbaikan pada kepuasan pelanggan terhadap layanannya, tidak dapat dilakukan hanya dengan mengandalkan wawancara awal saja. Hal ini dikarenakan belum tentu semua atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sudah teridentifikasi melalui wawancara awal. Oleh sebab itu, perlu dilakukan studi literatur ataupun wawancara lebih lanjut dengan jumlah responden yang lebih banyak untuk mengetahui lebih lanjut aspek layanan apa saja yang memang diperhatikan oleh konsumen secara menyeluruh, setelah itu

barulah metode IGA dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut tersebut dan melakukan penyusunan prioritas. Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, maka disusunlah rumusan masalah sebagai berikut.

1. Apa saja atribut/aspek layanan yang perlu dipertimbangkan pada Urban Laundry & Dry Cleaning?
2. Berapa besar kepuasan pelanggan terhadap layanan Urban Laundry saat ini?
3. Atribut apa saja yang perlu diperbaiki agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan?
4. Usulan perbaikan apa yang dapat diberikan oleh penulis agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Urban Laundry & Dry Cleaning?
5. Bagaimana estimasi tingkat keefektifan usulan solusi yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Urban Urban Laundry & Dry Cleaning?

I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Pada bagian ini akan dibahas mengenai pembatasan masalah dan asumsi selama penelitian digunakan, hal ini bertujuan untuk membantu peneliti untuk fokus terhadap masalah yang akan diteliti sesuai dengan latar belakang dan tujuan penelitian yang dilakukan. Batasan masalah yang ditentukan pada penelitian ini yaitu:

1. Usulan yang diberikan tidak sampai tahap implementasi.
2. Pada penelitian ini tidak memperhitungkan biaya yang dibutuhkan untuk usulan yang diberikan.
3. Pada saat penelitian berlangsung terdapat aturan *social distancing* yang tidak memungkinkan melakukan pertemuan langsung dengan pihak Urban Laundry dan responden.

Setelah dijabarkan mengenai pembatasan masalah, maka berikut ini merupakan asumsi penelitian yang digunakan dalam memudahkan proses penelitian:

1. Pada saat penelitian dilakukan jumlah pekerja, jumlah alat dan bahan yang digunakan, dan cara pelayanan tidak mengalami perubahan.

2. Pada saat penelitian berlangsung tidak ada perubahan kebijakan yang dilakukan oleh pihak Urban Laundry.
3. Pada saat penelitian dilakukan tidak ada jenis layanan baru yang dilakukan oleh pihak Urban Laundry.
4. Usulan solusi yang disetujui oleh pemilik Urban Laundry dapat 100% diimplementasikan dengan baik.

I.4 Tujuan Penelitian

Pada bagian ini dilakukan pembahasan mengenai tujuan dari penelitian berdasarkan proses identifikasi masalah dan perumusan masalah yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Mengetahui atribut-atribut yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di Urban Laundry & Dry Cleaning.
2. Mengetahui besarnya kepuasan pelanggan terhadap layanan Urban Laundry saat ini.
3. Mengetahui atribut apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan Urban Laundry & Dry Cleaning.
5. Mengetahui estimasi tingkat keefektifan usulan solusi yang diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di Urban Laundry & Dry Cleaning.

I.5 Manfaat Penelitian

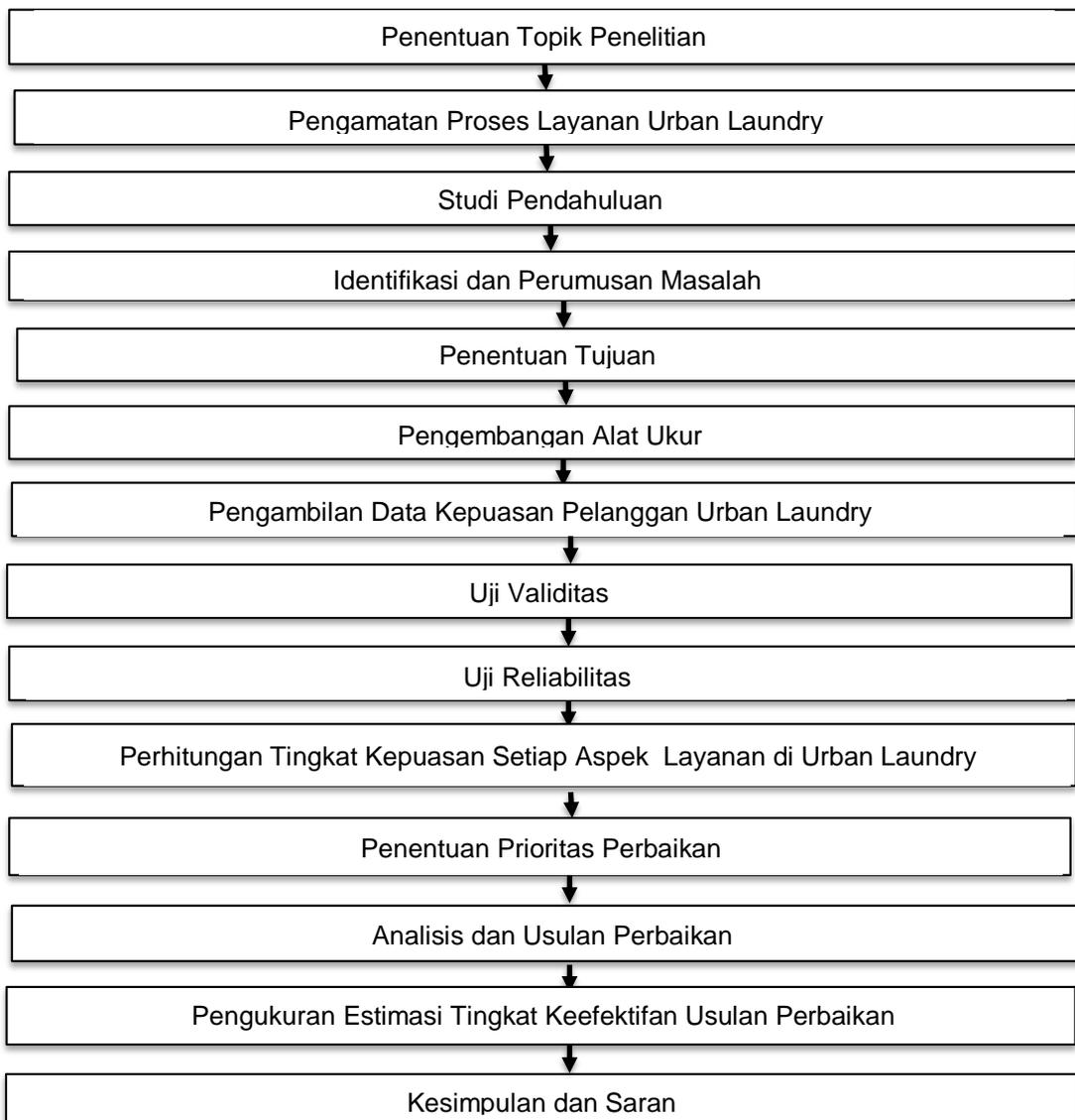
Pada bagian ini akan dibahas mengenai manfaat penelitian. Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat membawa manfaat bagi berbagai pihak yang membaca penelitian ini. Manfaat yang terkait adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pemilik Masalah
 - a. Perusahaan Urban Laundry dapat mengetahui kepuasan layanan yang dirasakan pelanggan saat ini.
 - b. Perusahaan Urban Laundry dapat mengetahui faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat melakukan tindakan evaluasi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di masa yang mendatang.

2. Bagi Penulis
 - a. Dapat menambah pengetahuan mengenai metode yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
 - b. Penulis dapat gambaran mengenai masalah yang dihadapi oleh perusahaan *laundry*.

I.6 Metodologi Penelitian

Setelah melakukan studi literatur, selanjutnya akan dilakukan metodologi penelitian terkait dengan kepuasan pelanggan Urban Laundry. Berikut ini merupakan langkah-langkahnya sesuai dengan Gambar I.2.



Gambar I.2 Metodologi Penelitian

1. Penentuan Topik Penelitian

Topik penelitian kepuasan pelanggan dipilih karena masih terdapat pelayanan yang dianggap kurang mampu memenuhi kepuasan pelanggan. Dengan melihat keluhan yang masuk, dapat terlihat adanya layanan yang masih kurang baik sehingga dapat menimbulkan berkurangnya daya saing bagi pihak Urban Laundry

2. Pengamatan proses layanan di Urban Laundry

Pada penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, maka dilakukan pengamatan pada objek Urban Laundry. Studi lapangan ini dilakukan dengan melakukan proses wawancara dengan pihak Urban Laundry dan beberapa pengguna layanan Urban Laundry, selain itu juga dilakukan observasi secara langsung oleh peneliti. Dengan demikian informasi yang dibutuhkan terkait dengan penelitian dapat diperoleh.

3. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan pada penelitian ini dilakukan untuk mempelajari berbagai teori terkait dengan kepuasan pelanggan. Tujuan dilakukannya studi pendahuluan yaitu sebagai referensi yang dapat digunakan dalam melakukan penelitian.

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Identifikasi masalah dilakukan dengan cara mencari informasi terkait kepuasan pelanggan Urban Laundry dengan melakukan wawancara dan observasi, setelah mendapatkan informasi maka dilakukan perumusan masalah bagi Urban Laundry.

5. Penentuan Tujuan

Berdasarkan masalah yang terdapat pada layanan jasa Urban Laundry, maka ditentukanlah tujuan. Batasan dan asumsi yang diberikan kepada penelitian bertujuan untuk memfokuskan dan menghindari adanya penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan.

6. Pengembangan Alat Ukur

Pada bagian ini dilakukan dua tahapan yaitu melakukan identifikasi atribut dengan dua cara yaitu studi literatur dan wawancara. Identifikasi atribut ini dilakukan untuk menentukan atribut dan mengetahui pengaruh dari atribut tersebut terhadap perusahaan serta pelanggan. Tahapan kedua yang dilakukan yaitu penyusunan kuesioner. Dalam pengambilan data digunakan metode kuesioner.

Kuesioner dibuat berdasarkan atribut yang telah ditetapkan dan akan dibagikan kepada pelanggan layanan Urban Laundry.

7. Pengambilan Data Kepuasan Pelanggan Urban Laundry

Pada pengambilan data perlu dilakukan dua tahapan, yang pertama yaitu penentuan jumlah sampel. Penentuan sampel dilakukan untuk mengetahui jumlah sampel responden yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibuat. Tahapan kedua yang perlu dilakukan yaitu penyebaran kuesioner. Setelah dilakukan penentuan sampel dan mengetahui jumlah sampel yang dibutuhkan, maka kuesioner akan disebarakan kepada pengguna layanan Urban Laundry.

8. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap hasil kuesioner yang telah diperoleh dari responden. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan dari kuesioner.

9. Uji Reliabilitas

Setelah dilakukan uji validitas, maka dilakukan juga uji reliabilitas. Uji reliabilitas yang digunakan bertujuan untuk mengetahui kekonsistenan dari kuesioner.

10. Perhitungan Tingkat Kepuasan Setiap Aspek Layanan di Urban Laundry

Data yang diperoleh dari kuesioner diolah dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis*, hal ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kinerja yang diberikan perusahaan kepadanya. Hasil dari pengolahan data ini nantinya akan dianalisis lebih lanjut.

11. Penentuan Prioritas Perbaikan

Penentuan prioritas atribut yang diperbaiki dengan *input* merupakan data hasil dari kuesioner yang telah disebarakan. Data ini nantinya dibagi kedalam empat kuadran. Berdasarkan hal ini maka dapat diketahui prioritas dari masing-masing atributnya.

12. Analisis dan Usulan Perbaikan

Berdasarkan data dan pengolahan datanya, dilakukan analisis yang agar dapat menjawab permasalahan yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil dari analisis digunakan untuk mengidentifikasi akar masalah untuk atribut dan memberikan usulan terkait dengan peningkatan kepuasan pelanggan Urban Laundry.

13. Pengukuran Estimasi Tingkat Keefektifan Usulan Perbaikan

Berdasarkan usulan solusi yang telah dibuat dan diterima oleh pihak Urban Laundry, maka dilakukan pengukuran estimasi tingkat keefektifan usulan solusi yang telah diberikan. Pengukuran ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden yang merupakan pelanggan Urban Laundry, dimana responden akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap keefektifan usulan solusi yang diusulkan. Dengan demikian dapat dilihat besarnya estimasi tingkat keefektifan dari solusi yang diberikan dan juga dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

14. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang diambil berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan mencapai tujuan dari penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Saran diberikan kepada penelitian lainnya agar dapat dikembangkan lebih lanjut.

I.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian terdiri dari 5 bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I memuat latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab II memuat teori-teori yang digunakan untuk penelitian. Teori yang digunakan dijelaskan pada bab ini. Beberapa teori yang digunakan antara lain pengertian jasa, kepuasan pelanggan, *Improvement Gap Analysis* (IGA), teknik pengumpulan data, *Critical Incident Technique* (CIT), penentuan skala, teknik sampling, penentuan jumlah sampling, uji reliabilitas, dan uji validitas.

BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab III memuat pengumpulan data yang digunakan untuk penelitian, kemudian dilakukan pengolahan data dengan menggunakan metode *Improvement Gap Analysis* (IGA). Pengolahan data dimulai dengan identifikasi atribut, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner.

Kemudian dilakukan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Pengolahan data dilanjutkan dengan pemetaan matriks IGA hingga mendapatkan prioritas perbaikan, selain itu juga dilakukan perhitungan estimasi tingkat kepuasan konsumen setelah perbaikan.

BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

Bab IV menjabarkan hasil analisis dari proses pengumpulan data serta pengolahan data yang telah dilakukan. Pada ini akan dibahas usulan perbaikan untuk setiap atribut sesuai dengan prioritas yang telah diperoleh sebelumnya. Usulan perbaikan ini diberikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan pada Urban Laundry. Selain itu juga dilakukan pengukuran tingkat keefektifan usulan yang telah diberikan guna mengetahui dampak dari usulan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V merupakan bagian terakhir dari penelitian yang berisi kesimpulan dari penelitian yang menjawab rumusan masalah. Selain itu terdapat juga saran yang dapat digunakan untuk memperdalam penelitian lebih lanjut.