

**ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS  
LAYANAN DISINI LAUNDRY DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh :

Nama : Angela Serenity M. Silaban  
NPM : 2016610080



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2021**

**ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS  
LAYANAN DISINI LAUNDRY DENGAN METODE  
*SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

**Disusun oleh :**

**Nama** : Angela Serenity M. Silaban  
**NPM** : 2016610080



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2021**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Angela Serenity M. Silaban  
NPM : 2016610080  
Program Studi : Sarjana Teknik Industri  
Judul Skripsi : ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DISINI LAUNDRY DENGAN METODE SERVICE QUALITY DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, April 2021

**Ketua Program Studi Sarjana  
Teknik Industri**

(Dr. Ceicalia Tesavrita, S.T., M.T.)

**Dosen Pembimbing**

(Yani Herawati, S.T., M.T.)

## PERNYATAAN TIDAK MENCONTEK ATAU MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Angela Serenity M. Silaban

NPM : 2016610080

dengan ini menyatakan bahwa Skripsi dengan Judul:

ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN DISINI LAUNDRY  
DENGAN METODE *SERVICE QUALITY* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
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, 27 April 2021



Angela Serenity M. Silaban

NPM : 2016610080

## ABSTRAK

Industri jasa semakin berkembang di Indonesia, khususnya jenis industri cucian (*laundry*). Disini Laundry merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian baju kiloan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak konsumen, terdapat beberapa keluhan terkait kualitas jasa yang diberikan oleh penyedia jasa. Kualitas layanan yang diberikan masih belum dapat memenuhi harapan sehingga membuat 11 dari 15 konsumen kecewa dan tidak ingin kembali menggunakan jasa Disini Laundry. Penelitian dilakukan untuk mengetahui apa saja atribut kualitas layanan, kondisi kualitas layanan, serta usulan perbaikan yang tepat terkait permasalahan kualitas layanan di Disini Laundry. Metode penelitian yang digunakan adalah *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode *Service Quality* digunakan untuk mendapatkan nilai performansi kualitas layanan setiap atribut layanan. Metode IPA digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan atribut. Didapatkan 30 atribut layanan berdasarkan penggabungan metode wawancara CIT dan studi literatur. Berdasarkan hasil *Service Quality*, seluruh atribut masih belum memenuhi harapan pelanggan (kecuali atribut ketujuh). Berdasarkan matriks IPA, didapatkan lima belas atribut yang menjadi prioritas perbaikan yaitu *membership*, spanduk, harga, lokasi, kecepatan respon, keramahan karyawan, ketertarikan, kelengkapan *laundry*, kecepatan pelayanan, kerapihan *laundry*, informasi, bersih dan harum, kesopanan, layanan, serta kesesuaian waktu. Terdapat 39 usulan perbaikan yang dapat diberikan untuk setiap akar masalah yang ada, yaitu lokasi baru, fasilitas antar jemput, memasang *exhaust fan* dan ventilasi, 5S, pengharum ruangan, rancangan tata letak, kebutuhan listrik dikurangi, *loyalty card*, promosi sosial media, desain spanduk, pelatihan keterampilan karyawan, pendelegasian tugas, *employee of the month*, fasilitas tambahan, desain poster, *service* setrika uap, sistem penandaan, area penyimpanan, informasi layanan, kotak saran *online*, pemeliharaan mesin, *feedback form* pelanggan, desain poster, pembelian mesin genset, penggunaan sistem FIFO, serta penggabungan cucian pakaian. Implementasi dari setiap usulan perbaikan yang diberikan dapat meningkatkan kualitas layanan Disini Laundry serta memenuhi harapan konsumen.

## **ABSTRACT**

*The service industry is increasingly developing in Indonesia, especially the laundry industry. Disini Laundry is a business entity engaged in laundry services for kilo clothes. Based on the results of interviews with consumers, there were several complaints regarding the quality of services provided by service providers. The quality of services provided still cannot meet expectations, making 11 out of 15 consumers disappointed and not wanting to return to using the Disini Laundry services anymore. The research was conducted to find out what are the attributes of service quality, conditions of service quality, as well as suggestions for appropriate improvements related to service quality problems in the Laundry. The research methods used are Service Quality and Importance Performance Analysis (IPA). Service Quality method is used to get the Service Quality performance value of each service attribute. The IPA method is used to determine the priority of attribute improvements. Based on research activities that have been carried out, 30 service attributes have been obtained based on the combination of the CIT interview method and literature study. Based on Service Quality results, all attributes still do not meet customer expectations (except the seventh attribute). Based on the IPA matrix, there are fifteen priority attributes for improvement. Those are membership, banners, price, location, response speed, employee friendliness, interest, laundry completeness, speed of service, cleanliness of laundry, information, clean and fragrant, politeness, service, and suitability. time. There are 39 suggestions for improvements that can be given for each root of the problem, which are new location, shuttle facility, install exhaust fan and ventilation, 5S, air freshener, layout design, reduced electricity needs, loyalty cards, social media promotion, banner design, employee skills training, delegation of tasks, employee of the month, additional facilities, poster design, steam iron service, marking system, storage area, service information, online suggestion box, machine maintenance, customer feedback form, poster design, purchase of generator machines, use of the FIFO system, and merging of laundry. The implementation of each proposed improvement can improve the quality of Disini Laundry services and meet consumer expectations.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkat dan pertolongan-Nya yang luar biasa ajaib sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis dan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Disini Laundry dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis*” dalam waktu yang tepat. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat menempuh dan lulus mata kuliah ISE-184198 serta menyelesaikan Pendidikan Sarjana di Fakultas Teknologi Industri Program Studi Teknik Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini mengalami banyak tantangan dan kendala. Namun, berkat dukungan, bantuan, kritik, saran, nasihat, dan masukan dari banyak pihak telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Yani Herawati, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membantu dan memberikan nasihat, saran, waktu, tenaga, pikiran, perhatian, serta ilmu pengetahuan yang sangat berguna untuk proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Dr. Sugih Sudharma Tjandra, S.T., M.Si., Bapak Marihot Nainggolan, S.T., M.T., M.S. dan Ibu Loren Pratiwi, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal serta dosen penguji sidang skripsi yang telah menguji dan memberi saran terhadap proses penyusunan skripsi.
3. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa yang berarti bagi penulis.
4. Oddy Willyam yang telah memberikan dukungan, semangat, perhatian, doa, serta masukan-masukan yang sangat berarti bagi penulis.
5. Pihak Disini Laundry yang telah bersedia memberikan waktu dan data yang dibutuhkan untuk pengerjaan skripsi.
6. Seluruh responden penelitian yang telah memberikan waktu dan data yang dibutuhkan untuk mengisi kuesioner penelitian.

7. Seluruh dosen Teknik Industri UNPAR yang telah memberikan ilmu melalui pengajaran kepada penulis.
8. Dhea, Jovanska, Kinan, Syella, Bianca, Fabiola dan sahabat-sahabat penulis lainnya yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teman-teman Teknik Industri Angkatan 2016 khususnya kelas C dan teman-teman lainnya yang memberikan dukungan selama kegiatan perkuliahan.
10. Pihak lainnya yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu dalam membantu proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis sangat mengapresiasi apabila diberikan kritik dan saran yang dapat membangun sehingga membuat skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Penulis juga berharap agar skripsi ini dapat berguna untuk penulis maupun pembaca.

Bandung, 27 April 2021



Angela Serenity M. Silaban



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	I-1
I.1 Latar Belakang Masalah.....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian.....	I-9
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-9
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-9
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-10
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	II-1
II.1 Jasa dan Kualitas Jasa .....	II-1
II.2 <i>Critical Incident Technique</i> (CIT) .....	II-6
II.3 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	II-7
II.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	II-9
II.5 Skala Pengukuran .....	II-9
II.6 Teknik Pengumpulan Data .....	II-12
II.7 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-13
II.8 <i>Fishbone Diagram</i> .....	II-15
<b>BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	III-1
III.1 Identifikasi Atribut Kualitas Layanan.....	III-1
III.2 Penyusunan Instrumen Pengukuran dan Kuesioner Kualitas Layanan .....	III-13
III.3 Penentuan Sampel Penelitian .....	III-15
III.4 Rekapitulasi Profil Responden .....	III-16

III.5 Uji Validitas .....	III-18
III.6 Uji Reliabilitas.....	III-20
III.7 Kualitas Layanan Disini Laundry .....	III-20
III.8 Prioritas Perbaikan.....	III-23
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN .....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Atribut Penelitian.....	IV-1
IV.2 Analisis Pembuatan Kuesioner Penelitian.....	IV-5
IV.3 Analisis <i>Service Quality Score</i> dan Prioritas Perbaikan Menggunakan Metode IPA .....	IV-6
IV.4 Analisis dan Usulan Perbaikan Atribut .....	IV-8
IV.4.1 Usulan Perbaikan Atribut 9 : Menyediakan Sistem <i>Membership</i> .....	IV-8
IV.4.2 Usulan Perbaikan Atribut 11 : Material yang Berhubungan dengan Layanan (Pernyataan Atau Pamflet) Menarik Perhatian.....	IV-10
IV.4.3 Usulan Perbaikan Atribut 4 : Harga <i>Laundry</i> Terjangkau.	IV-11
IV.4.4 Usulan Perbaikan Atribut 1 : Kedekatan Lokasi <i>Laundry</i> .	IV-13
IV.4.5 Usulan Perbaikan Atribut 22 : Kecepatan Karyawan Merespon Pelanggan .....	IV-15
IV.4.6 Usulan Perbaikan Atribut 13 : Keramahan Karyawan dalam Memberikan Layanan.....	IV-17
IV.4.7 Usulan Perbaikan Atribut 24 : Ketertarikan Menyelesaikan Permasalahan Pelanggan.....	IV-19
IV.4.8 Usulan Perbaikan Atribut 19 : Kelengkapan Hasil <i>Laundry</i> (Cucian yang Tertukar/Hilang).....	IV-21
IV.4.9 Usulan Perbaikan Atribut 23 : Kecepatan Karyawan dalam Memberikan Layanan.....	IV-22
IV.4.10 Usulan Perbaikan Atribut 17 : Kerapihan Hasil <i>Laundry/Cucian</i> .....	IV-24
IV.4.11 Usulan Perbaikan Atribut 21 : Kedalaman Informasi yang Diberikan Terkait Layanan <i>Laundry</i> .....	IV-26
IV.4.12 Usulan Perbaikan Atribut 2 : Kebersihan dan Keharuman Tempat <i>Laundry</i> .....	IV-27
IV.4.13 Usulan Perbaikan Atribut 14 : Kesopanan Kata yang	

Dilontarkan Karyawan dalam Memberikan Layanan.....	IV-32
IV.4.14 Usulan Perbaikan Atribut 25 : Keinginan Membantu Melayani Pelanggan .....	IV-34
IV.4.15 Usulan Perbaikan Atribut 29 : Kesesuaian Waktu Penyelesaian Cucian dengan Jadwal.....	IV-35
IV.5 Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Keputusan Pihak Disini Laundry .....	IV-38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan.....	V-1
V.2 Saran.....	V-4
V.2.1 Saran untuk Pihak Disini Laundry .....	V-4
V.2.2 Saran untuk Kegiatan Selanjutnya .....	V-4
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Daftar Keluhan Konsumen Disini Laundry Berdasarkan Wawancara Awal .....	I-5
Tabel II.1 Penggabungan Dimensi Kualitas Jasa .....	II-3
Tabel II.2 Atribut-Atribut <i>Service Quality</i> .....	II-5
Tabel III.1 Hasil Wawancara dengan Menggunakan Metode CIT .....	III-2
Tabel III.2 Hasil Identifikasi Atribut Layanan Berdasarkan Wawancara .....	III-5
Tabel III.3 Atribut Hasil Wawancara CIT .....	III-9
Tabel III.4 Atribut Hasil Studi Literatur .....	III-10
Tabel III.5 Atribut Akhir Hasil Gabungan Studi Literatur dengan Wawancara CIT .....	III-11
Tabel III.6 Rekapitulasi Jenis Kelamin Responden .....	III-16
Tabel III.7 Rekapitulasi Usia Responden .....	III-16
Tabel III.8 Rekapitulasi Pekerjaan Responden .....	III-17
Tabel III.9 Rekapitulasi Penggunaan Jasa Disini Laundry .....	III-18
Tabel III.10 Nilai <i>Pearson Correlation</i> (Nilai $r$ hitung) untuk 30 Atribut dan Hasilnya .....	III-19
Tabel III.11 Perhitungan <i>Service Quality Score</i> .....	III-21
Tabel III.12 Nilai Rata-rata Performansi dan Tingkat Kepentingan Setiap Atribut .....	III-24
Tabel III.13 Pengkategorian Atribut ke Dalam Kuadran .....	III-26
Tabel IV.1 Urutan Perbaikan Atribut Berdasarkan Nilai Performansi .....	IV-8
Tabel IV.2 Rekapitulasi Usulan Perbaikan dan Keputusan Pihak <i>Laundry</i> .....	IV-38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian.....	I-13
Gambar II.1 Kuadran pada Metode IPA .....	II-8
Gambar II.2 Contoh <i>Ishikawa Diagram</i> .....	II-15
Gambar III.1 Rekapitulasi Persentase Jenis Kelamin Responden.....	III-16
Gambar III.2 Rekapitulasi Persentase Usia Responden.....	III-17
Gambar III.3 Rekapitulasi Persentase Pekerjaan Responden.....	III-17
Gambar III.4 Rekapitulasi Persentase Penggunaan Jasa Disini Laundry .....	III-18
Gambar III.5 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	III-20
Gambar III.6 Grafik Pemetaan Atribut dengan Metode IPA.....	III-25
Gambar IV.1 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 9 .....	IV-9
Gambar IV.2 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 11 .....	IV-10
Gambar IV.3 Usulan Desain Spanduk Baru .....	IV-11
Gambar IV.4 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 4 .....	IV-12
Gambar IV.5 Tampak Depan dan Belakang Desain <i>Loyalty Card</i> .....	IV-13
Gambar IV.6 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 1 .....	IV-14
Gambar IV.7 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 22 .....	IV-16
Gambar IV.8 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 13 .....	IV-18
Gambar IV.9 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 24 .....	IV-20
Gambar IV.10 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 19 .....	IV-21
Gambar IV.11 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 23 .....	IV-23
Gambar IV.12 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 17 .....	IV-25
Gambar IV.13 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 21 .....	IV-26
Gambar IV.14 Contoh Penempelan Kertas Pengingat .....	IV-27
Gambar IV.15 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 2 .....	IV-29
Gambar IV.16 <i>Initial Layout</i> Tempat <i>Laundry</i> .....	IV-30
Gambar IV.17 Usulan <i>Layout</i> Tempat <i>Laundry</i> .....	IV-31
Gambar IV.18 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 14 .....	IV-32
Gambar IV.19 Usulan Desain Poster Pertama .....	IV-33
Gambar IV.20 Usulan Desain Poster Kedua .....	IV-33
Gambar IV.21 Diagram <i>Fishbone</i> Atribut 25 .....	IV-35

Gambar IV.22 Diagram *Fishbone* Atribut 29 .....IV-36

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER PROFIL RESPONDEN .....	A-1
LAMPIRAN B KUESIONER BAGIAN PERSEPSI, EKSPEKTASI, TINGKAT KEPENTINGAN DAN KUALITAS KESELURUHAN .....	B-1
LAMPIRAN C HASIL KUESIONER TINGKAT PERSEPSI.....	C-1
LAMPIRAN D HASIL KUESIONER TINGKAT EKSPEKTASI.....	D-1
LAMPIRAN E HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN .....	E-1
LAMPIRAN F HASIL KUESIONER KUALITAS KESELURUHAN.....	F-1
LAMPIRAN G REKAPITULASI <i>SERVICE QUALITY SCORE</i> .....	G-1
LAMPIRAN H REKAPITULASI PROFIL RESPONDEN .....	H-1
LAMPIRAN I REKAPITULASI <i>FEEDBACK FORM ONLINE</i> .....	I-1
LAMPIRAN J SOP PENYAMBUTAN DAN PELAYANAN PELANGGAN.....	J-1
LAMPIRAN K INFORMASI LAYANAN DISINI LAUNDRY .....	K-1

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai pendahuluan penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah, pembatasan dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan dari penelitian yang dilakukan.

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Pada zaman ini, industri semakin berkembang khususnya di Indonesia. Bukan hanya industri manufaktur yang sedang berkembang, melainkan juga industri jasa (layanan) juga berkembang dengan pesat. Hal ini dapat terjadi karena masyarakat semakin bertambah banyak dan berkembang, sehingga memerlukan suatu layanan yang dapat mempermudah mereka dalam menjalankan kehidupannya. Terdapat beberapa jenis industri jasa yang sedang berkembang di Indonesia, yaitu industri perhotelan (masuk ke dalam kategori *hospitality*), industri transportasi dan industri profesional. Menurut Hidayatullah, M. S. (2018), sektor jasa memiliki kontribusi sebesar 54% dari Produk Domestik Bruto (PDB), dengan jumlah tenaga kerja sebanyak 47%. Oleh karena itu, sektor jasa dapat dikatakan memiliki dampak yang cukup besar terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dari berbagai jenis industri jasa yang ada, jenis industri profesionalisme memiliki daya tarik yang kuat untuk dilihat karena perkembangannya yang pesat.

Menurut Macintyre, Parry dan Angelis (2011), Industri profesional merupakan sebuah industri berupa organisasi dengan karakteristik yaitu transaksi yang relatif sedikit, dapat disesuaikan dengan kebutuhan, berorientasi pada proses, serta waktu kontak yang relatif lama. Salah satu contohnya adalah jasa cucian (*laundry*). Menurut Badan Pusat Statistik (2019), jumlah penduduk yang ada di Indonesia mencapai 265.000.000 jiwa dan merupakan negara dengan jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia. Setiap individu melakukan berbagai macam kegiatan untuk melangsungkan kehidupannya. Dengan kata lain, tiap individu tersebut melakukan berbagai macam kesibukan, mulai dari bekerja, melaksanakan hobi, dan lain sebagainya. Salah satu kelompok masyarakat yang



mengalami kesibukan tersebut pada masa kini adalah para pelajar. Kota Bandung dikenal sebagai kota pendidikan, sehingga menjadi sasaran bagi para pelajar untuk melanjutkan pendidikannya. Menurut Pangkalan Data Pendidikan Tinggi (2018), di Provinsi Jawa Barat terdapat sebanyak 828.532 mahasiswa yang terdaftar dalam perguruan tinggi. Selain itu, sebagian besar dari mahasiswa yang belajar di perguruan tinggi ini, harus merantau dan tinggal di rumah kos ataupun di apartemen. Oleh karena itu, mereka diharuskan untuk membersihkan rumah kos ataupun apartemennya sendiri. Tidak semua rumah kos atau apartemen menyediakan layanan untuk membersihkan kamarnya, khususnya untuk mencuci pakaian. Kebanyakan yang terjadi adalah apabila terdapat layanan cuci pakaian, maka terdapat batasan pakaian yang dapat dicuci setiap harinya. Hal ini tidak sesuai dengan mahasiswa yang biasanya menggunakan banyak pakaian sehingga pakaian kotor yang harus dicuci menjadi lebih banyak.

Mahasiswa yang belajar di Perguruan Tinggi biasanya memiliki tingkat kesibukan yang tinggi baik di dalam maupun di luar lingkungan kampus. Bagi mahasiswa yang tidak memiliki fasilitas cuci pakaian di kos atau apartemennya, mereka biasanya tidak ingin mencuci pakaiannya sendiri. Mereka biasanya menggunakan jasa cuci pakaian (*laundry*) yang ada di sekitar sehingga dapat mempermudah kehidupan. Oleh karena itu, jasa *laundry* di Bandung cukup banyak ditemukan dan berkembang dengan pesat. Jasa *laundry* juga perlu untuk dipastikan agar memberikan kualitas layanan yang baik bagi konsumennya. Konsumen yang merasa puas cenderung akan bertahan dan dapat menimbulkan loyalitas.

Jasa *laundry* merupakan suatu badan usaha yang memberikan tawaran jasa mencuci pakaian dengan metode khusus yang digunakan oleh pemilik *laundry* tersebut. Selain mencuci pakaian, jasa *laundry* juga dapat memberikan perawatan untuk pakaian sehingga menjadi lebih bersih. Jasa ini memberikan faktor instan dan praktis sehingga banyak masyarakat yang menggunakannya, termasuk mahasiswa rantau yang tidak memiliki fasilitas cuci pakaian di kos atau apartemennya. Salah satu badan usaha yang menjual jasa ini adalah Disini Laundry.

Disini Laundry merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang jasa pencucian baju kiloan. Disini Laundry sudah berdiri sejak tahun 2019 pada bulan Januari dan terletak di Jalan Bukit Jarian No. 44A, Ciumbuleuit, Bandung.

Tempat tersebut merupakan sebuah tempat yang disewa oleh pemilik *laundry*, sehingga bentuk dari tempat *laundry* tersebut adalah ruko (rumah toko). Disini Laundry termasuk ke dalam UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah), dengan tujuan untuk memaksimalkan kualitas layanan sehingga mendapatkan loyalitas konsumen dan memaksimalkan profit. Disini Laundry memiliki jam buka yaitu dari pukul 8 pagi hingga 8 malam, serta buka dari hari Senin hingga Sabtu. Usaha *laundry* ini memiliki lokasi yang cukup strategis, dimana terletak di lingkungan kampus Universitas Katolik Parahyangan. Oleh karena itu, sebagian besar dari konsumen yang menggunakan jasa *laundry* tersebut adalah mahasiswa rantau yang tinggal di rumah kos atau apartemen yang tidak memiliki fasilitas cuci pakaian di tempat mereka. Terdapat 3 orang pekerja yang ada di *laundry* ini yang bertugas sebagai administrasi dan melakukan sistem *laundry*. Terdapat beberapa mesin yang dimiliki *laundry* ini, yaitu 2 buah mesin cuci, 3 buah mesin pengering, serta 1 buah mesin setrika uap. Sistem pelayanan dari Disini Laundry dimulai dari proses penerimaan *laundry* oleh konsumen yang kemudian ditimbang dan ditulis nota serah terima nya. Setelah itu, pekerja akan menghitung berapa banyak jumlah pakaian yang diberikan oleh konsumen lalu memasukkannya ke keranjang untuk kemudian dimasukkan ke dalam mesin cuci. Lalu proses pencucian dengan mesin cuci dilakukan selama 45 menit hingga 1 jam. Menurut penjelasan pemilik *laundry*, 1 mesin cuci yang sedang berjalan didedikasikan untuk 1 konsumen saja. Setelah mesin cuci selesai bekerja, pakaian selanjutnya dikeluarkan dari mesin cuci dan kemudian diletakkan di keranjang dan dimasukkan ke dalam mesin pengering dalam waktu 90 menit hingga 120 menit. Pakaian yang sudah kering tersebut kemudian dimasukkan ke keranjang kembali untuk kemudian di setrika oleh pekerja dan diberikan pengharum. Setelah pakaian selesai di setrika, kemudian masuk ke dalam tahap terakhir yaitu di kemas ke dalam plastik.

Namun, Disini Laundry saat ini memiliki masalah terkait dengan keluhan para pelanggan. Terdapat keluhan dari beberapa konsumen Disini Laundry yang mengatakan bahwa kualitas layanan yang dialami masih belum memenuhi ekspektasi (harapan) mereka. Para konsumen mengatakan harapan mereka terhadap *laundry* adalah menerima kualitas layanan yang baik. Salah satunya adalah dengan menerima layanan dengan cepat. Mereka mengatakan bahwa mereka ingin berharap untuk mendapatkan balasan yang cepat ketika menghubungi pihak *laundry*. Selain itu, mereka juga berharap agar karyawan

dapat mengantar pakaian bersih atau menjemput pakaian kotor dalam waktu yang cepat dan tepat waktu. Hal yang paling diharapkan menurut para konsumen adalah hasil pakaian yang memiliki wangi tahan lama dan dalam kondisi fisik yang seharusnya. Mereka mengatakan bahwa apabila ada pakaian yang rusak ataupun luntur, maka mereka menjadi sangat kecewa dan takut untuk menggunakan kembali jasa *laundry* tersebut. Hasil kualitas layanan yang tidak sesuai dengan harapan tersebut membuat konsumen merasa kecewa dan tidak ingin kembali menggunakan jasa Disini Laundry. Mereka mengatakan lebih memilih untuk menggunakan jasa *laundry* lainnya yang memberikan kualitas layanan lebih baik. Maka, Disini Laundry harus memperbaiki kualitas layanannya agar dapat menarik perhatian konsumen sehingga tidak pergi kepada kompetitor lain dan menjadi loyal. Pemilik *laundry* juga berkata bahwa sebelumnya belum pernah ada kegiatan perbaikan terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh Disini Laundry, sehingga merasa belum ada urgensi untuk memperbaiki kualitas layanannya. Namun, setelah berdiskusi terkait pentingnya perbaikan kualitas layanan bagi sebuah penyedia jasa, pemilik *laundry* akhirnya berpikir bahwa hal tersebut perlu untuk diaplikasikan kepada Disini Laundry yang sudah berdiri sejak Januari 2019, sehingga kualitas layanannya dapat lebih ditingkatkan lagi dan pada akhirnya para pelanggan menjadi senang untuk kembali menggunakan jasa ini. Yola dan Budianto (2013) mengatakan bahwa konsumen tidak hanya berpegang pada harga yang murah yang diberikan oleh penyedia jasa, namun juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa.

Perbaikan kualitas layanan Disini Laundry dilakukan dengan terlebih dahulu mencari tahu atribut-atribut yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Setelah mengetahui berbagai macam atribut tersebut, maka selanjutnya dapat dilakukan pengukuran terhadap performansi kualitas layanan Disini Laundry. Setelah itu, penelitian dilanjutkan dengan menganalisis apa saja usulan perbaikan terhadap atribut yang masih rendah performansinya.

## **I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah**

Selanjutnya dilakukan penelitian pendahuluan yaitu wawancara kepada dua pihak, yaitu pihak manajemen dan selanjutnya konsumen Disini Laundry. Wawancara awal dengan pihak manajemen dilakukan agar mengetahui apa saja kekurangan dari sisi kualitas layanan yang masih dimiliki oleh usaha *laundry*

tersebut. Sedangkan wawancara awal dengan pihak konsumen dilakukan agar mengetahui lebih jauh apa saja yang dialami oleh konsumen Disini Laundry serta keluhan yang dialami ketika menggunakan jasa *laundry* tersebut. Wawancara awal dengan pihak manajemen dilakukan dengan Ibu Uca, yang juga merupakan pemilik dari Disini Laundry. Beliau menjelaskan bahwa salah satu kelemahan dari usaha *laundry* di Disini Laundry adalah tidak adanya kotak saran konsumen sebagai saran untuk menampung kritik dan saran dari konsumen, serta dijadikan bahan untuk melakukan perbaikan kualitas layanan Disini Laundry. Selain itu, beliau menjelaskan pernah menerima keluhan dari pihak konsumen terkait dengan kualitas layanan yang diberikan Disini Laundry. Beberapa konsumen pernah datang menuju tempat *laundry* dan bertanya mengapa pakaiannya luntur. Terdapat juga konsumen yang bertanya apakah salah satu pakaian yang pernah dicuci di tempat tersebut masih ada, karena setelah membuka pakaian bersih dari *laundry* tersebut ternyata pakaian yang dimaksud tidak ada.

Selanjutnya, dilakukan wawancara awal dengan pihak konsumen. Wawancara awal kepada pihak konsumen ini dilakukan sebagai metode untuk mengetahui lebih dalam permasalahan kualitas layanan pada Disini Laundry. Maka, wawancara awal dilakukan terhadap 15 orang konsumen Disini Laundry. Hasil keluhan yang dapat diambil dari wawancara terhadap konsumen Disini Laundry dapat dilihat pada Tabel I.1.

Tabel I.1 Daftar Keluhan Konsumen Disini Laundry Berdasarkan Wawancara Awal

No.	Keluhan	Jumlah
1	Durasi pengantaran dan penjemputan baju yang lama	10
2	Durasi respon karyawan yang lama	7
3	Baju yang tertukar	5
4	Durasi <i>laundry</i> lama	4
5	Pekerja kurang ramah	4
6	Keterlambatan <i>laundry</i>	3
7	Jauh dari kos	3
8	Hasil <i>laundry</i> kurang wangi	2
9	Harga <i>laundry</i> selalu dibulatkan	2
10	Baju yang hilang	1
11	Baju yang luntur	1

Berdasarkan Tabel I.1, didapatkan beberapa masalah yang dialami oleh 15 responden konsumen Disini Laundry. Terdapat beberapa keluhan dari konsumen yang termasuk ke dalam berbagai dimensi kualitas layanan. Keluhan tertinggi disebabkan oleh durasi pengantaran dan penjemputan baju yang lama oleh para pekerja laundry. Jumlah keluhan ini dialami oleh 10 orang. Konsumen yang menyatakan keluhan tersebut mengatakan bahwa ketika menghubungi pihak *laundry* untuk mengambil cucian kotor ataupun mengantar cucian bersih, dibutuhkan waktu lebih dari 20 menit untuk dibalas oleh pihak *laundry*. Selain itu, keluhan terbesar kedua yang dialami oleh konsumen Disini Laundry adalah durasi respons konsumen yang lama. Jumlah keluhan ini dialami oleh 7 orang. Salah satu konsumen yang mengalami kejadian tersebut mengatakan bahwa pakaiannya tidak diantar pada hari yang sama meskipun permintaannya untuk mengantar pakaian bersih sudah dibalas oleh pihak *laundry*. Selain itu, keluhan terbesar ketiga yang dialami oleh konsumen Disini Laundry adalah tertukarnya baju pada saat proses *laundry* berlangsung. Jumlah keluhan ini adalah setengah dari jumlah keluhan terbanyak yaitu 5 buah keluhan. Hal ini cukup mengganggu konsumen, sehingga para konsumen menjadi merasa tidak nyaman ketika akan menggunakan jasa *laundry* tersebut. Keluhan ini terjadi bagi pihak konsumen yang menggunakan jasa antar jemput *laundry*, bukan yang mengantar dan menjemput sendiri barangnya. Selain itu, wawancara dilakukan terhadap 15 orang saja karena pada saat melakukan wawancara pada orang ke 16 dan seterusnya, tidak ditemukan keluhan yang baru lagi. Oleh karena itu, wawancara awal yang dimasukkan ke dalam daftar keluhan konsumen Disini Laundry hanya pada 15 orang pertama saja.

Terdapat 5 buah dimensi utama kualitas layanan dalam mengukur kepuasan konsumen yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Untuk dimensi *tangibles*, terdapat dua buah keluhan dari konsumen yaitu harga *laundry* selalu dibulatkan dan jauh dari kos. Keluhan pertama memiliki arti yaitu harga yang diberikan kepada pelanggan setelah ditimbang adalah harga yang sudah dibulatkan. Oleh karena itu, pelanggan merasakan adanya kelebihan dari harga yang seharusnya dibayarkan. Keluhan kedua memiliki arti yaitu lokasi *laundry* cukup jauh dari rumah kos para konsumen. Untuk dimensi *reliability*, terdapat 6 buah keluhan dari konsumen yaitu hasil *laundry* yang kurang wangi, durasi *laundry* agak lama, baju yang hilang, baju yang

tertukar, keterlambatan *laundry*, serta baju yang luntur. Untuk dimensi *responsiveness*, keluhan yang didapatkan adalah durasi pengantaran dan penjemputan baju yang lama, serta durasi respons konsumen yang lama. Sedangkan untuk dimensi *assurance*, didapatkan sebuah keluhan yaitu pekerja yang kurang ramah. Berdasarkan hasil wawancara awal yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan dari konsumen Disini Laundry yang masuk ke dalam empat dari lima dimensi kualitas layanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, serta *assurance*.

Berdasarkan permasalahan kualitas layanan yang telah diidentifikasi, terdapat dampak yang dialami oleh Disini Laundry. Selain keluhan yang telah dikemukakan, narasumber juga ditanyai mengenai pendapat mereka terkait *repeat order* di Disini Laundry. Dari 15 orang pelanggan yang telah diwawancarai sebelumnya, terdapat sebanyak 11 orang memilih untuk mencari *laundry* lainnya yang dapat memberikan kualitas layanan lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 73,33% konsumen yang memilih untuk pindah ke tempat yang lain. Terdapat urgensi pada permasalahan ini, sehingga perlu untuk dilakukan perbaikan kualitas layanan pada Disini Laundry.

Seperti pada penjelasan sebelumnya, pihak manajemen mengatakan bahwa Disini Laundry tidak memiliki fasilitas yang dapat digunakan untuk menampung kritik dan saran dari konsumen seperti kotak saran. Padahal, kotak saran merupakan fasilitas yang cukup penting bagi penyedia jasa, karena dapat memberitahukan pengalaman apa saja yang dialami oleh konsumen, baik pengalaman yang baik maupun yang buruk. Kotak saran juga dapat membantu pihak manajemen dalam mengevaluasi kinerja *laundry* yang diberikan kepada konsumen, memperbaiki kekurangan yang masih ada dan dialami oleh konsumen, serta mempertahankan kualitas layanan yang bagus dan sudah ada. Disini Laundry masih dapat dikatakan usaha yang baru, karena usaha ini baru dibuka pada awal 2019. Fasilitas seperti kotak saran ini dirasa cukup penting agar dapat mengetahui bagaimana performansi dari kualitas layanan yang diberikan dan dapat memperbaiki kekurangan yang masih ada ketika usaha ini buka di tahun pertama nya, sehingga pada tahun-tahun selanjutnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan. Selain persoalan mengenai kotak saran, terdapat juga persoalan mengenai baju yang luntur dan baju yang hilang. Pihak manajemen

menindaklanjuti kedua persoalan tersebut hanya dengan memberikan kompensasi bagi pelanggan yang dirugikan.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap pihak manajemen dan pihak konsumen, dapat disimpulkan bahwa terdapat konsumen yang memberikan tanggapan, khususnya untuk tanggapan yang negatif. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Disini Laundry masih kurang baik dan perlu untuk dilakukan peningkatan kualitas layanannya. Langkah awal dalam peningkatan kualitas layanan ini adalah dengan mengumpulkan data terkait kualitas layanan Disini Laundry. Selanjutnya, data tersebut akan diolah dan dievaluasi agar dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat meningkatkan kualitas layanan Disini Laundry.

Pada penelitian ini, akan digunakan dua buah metode. Metode pertama yang digunakan adalah metode *Service Quality*. Metode ini biasanya digunakan dalam menilai kualitas layanan dan dijadikan standar untuk bidang industri, kesehatan, jasa, dan lain sebagainya. Pada metode *Service Quality*, akan digunakan lima dimensi kualitas layanan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, yaitu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*. Setiap dimensi ini akan memberitahukan bagaimana performansi dari setiap atribut, baik yang sudah sesuai harapan maupun yang belum sesuai dengan harapan konsumen. Lalu, metode lain yang digunakan adalah metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode ini dipilih dalam penelitian karena dapat menghasilkan beberapa atribut yang merupakan prioritas utama dalam melakukan perbaikan kualitas layanan pada Disini Laundry. Selain itu, hasilnya juga mudah untuk diinterpretasikan dan skala yang digunakan mudah untuk dimengerti. Penggunaan metode IPA ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan kualitas layanan pada Disini Laundry.

Berdasarkan identifikasi masalah yang didapatkan, maka diperoleh beberapa rumusan masalah terkait dengan kualitas layanan pada Disini Laundry, yaitu:

1. Apa saja atribut kualitas layanan Disini Laundry?
2. Bagaimana performansi kualitas layanan pada Disini Laundry saat ini dengan menggunakan metode *Service Quality*?
3. Apa saja prioritas perbaikan atribut kualitas layanan Disini Laundry menggunakan metode IPA serta usulan perbaikannya?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Batasan masalah penelitian merupakan pembatasan dari ruang lingkup penelitian yang dapat memfokuskan penelitian. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan di Disini Laundry yang berlokasi di Jalan Bukit Jarian No. 44A, Ciumbuleuit, Bandung, Indonesia karena terdapat cabang dari usaha ini yang berada di Jalan Sekeloa No. 11, Lebakgede, Kecamatan Coblong, Bandung, Indonesia.
2. Penelitian yang dilakukan tidak sampai pada tahap implementasi.
3. Penelitian yang dilakukan tidak memperhitungkan aspek biaya yang dibutuhkan untuk usulan yang diberikan.

Selain batasan masalah, terdapat pula asumsi penelitian. Asumsi penelitian merupakan pernyataan-pernyataan yang dapat diuji kebenarannya dalam penelitian, serta berfungsi untuk memperkuat dan memperjelas penelitian.

Asumsi yang digunakan adalah:

1. Selama penelitian dilakukan, tidak ada perubahan pada cara layanan dan kebijakan yang ada di Disini Laundry.
2. Selama penelitian dilakukan, tidak ada perubahan pada jumlah pekerja serta alat dan bahan yang digunakan.
3. Usulan solusi yang disetujui oleh pemilik *laundry* dapat diimplementasikan dengan baik.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini dilakukan adalah:

1. Mengetahui apa saja atribut kualitas layanan Disini Laundry.
2. Mengetahui performansi kualitas layanan pada Disini Laundry saat ini dengan menggunakan metode *Service Quality*.
3. Mengetahui apa saja prioritas perbaikan atribut kualitas layanan Disini Laundry menggunakan metode IPA serta usulan perbaikannya.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini memiliki manfaat baik bagi Disini Laundry maupun bagi pengembang keilmuan untuk pembaca. Manfaat penelitian ini



bersifat jangka panjang. Manfaat penelitian yang dilakukan untuk Disini Laundry adalah:

1. Disini Laundry dapat mengetahui performansi kualitas layanan saat ini berdasarkan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan.
2. Disini Laundry dapat mengetahui atribut prioritas yang perlu untuk diperbaiki sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan di masa yang akan datang.

Selanjutnya adalah manfaat bagi para pembaca penelitian ini. Manfaat penelitian yang dilakukan untuk pengembangan keilmuan untuk para pembaca adalah membantu memberikan referensi mengenai cara mengukur kualitas layanan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menggunakan metode *Service Quality* dan IPA.

## **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang dilakukan dalam melakukan penelitian pada Disini Laundry. Metodologi ini disusun secara sistematis sehingga kegiatan penelitian dapat berjalan dengan terarah. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai tahapan dalam metodologi penelitian.

1. **Penentuan Topik Penelitian**  
Pada tahap ini, dilakukan pencarian mengenai topik penelitian yang akan dilakukan. Penelitian dilakukan terkait dengan peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, topik penelitian yang dipilih adalah kualitas layanan.
2. **Pengamatan Proses Pelayanan Disini Laundry**  
Pada tahap ini, dilakukan proses pengamatan dan observasi langsung ke Disini Laundry untuk mengetahui kondisi *laundry* saat ini. Pada tahap ini juga dilakukan wawancara kepada pihak manajemen untuk mengetahui latar belakang permasalahan yang dialami oleh Disini Laundry secara garis besar atau umum. Data yang didapatkan dari hari pengamatan dan observasi langsung nantinya akan digunakan sebagai bahan penelitian selanjutnya.
3. **Studi Literatur Terkait Kualitas Layanan**  
Pada tahap ini, dilakukan studi pendahuluan untuk mengetahui teori-teori yang berkaitan dengan perbaikan kualitas layanan. Studi ini dilakukan

dengan mencari sumber informasi dari literatur-literatur ataupun sumber informasi lainnya. Studi pendahuluan juga dilakukan agar dapat memperdalam pengetahuan mengenai topik penelitian yang akan dilakukan.

4. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Dilakukan proses wawancara dengan beberapa pihak konsumen Disini Laundry untuk mengetahui keluhan yang dialami oleh konsumen. Berdasarkan hasil wawancara, didapatkan hasil bahwa permasalahan utama yang dialami oleh Disini Laundry adalah terkait dengan kualitas layanan nya. Setelah masalah teridentifikasi, tahap selanjutnya adalah membuat rumusan masalah yang nantinya akan dijadikan landasan bagi penelitian untuk mencari solusi dari masalah yang teridentifikasi tersebut.

5. Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian

Batasan masalah penelitian merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian yang dapat memfokuskan penelitian. Penelitian dilakukan di Disini Laundry yang berlokasi di Jalan Bukit Jarian No. 44A, Ciumbuleuit, Bandung, Indonesia. Lalu, penelitian yang dilakukan tidak mencapai tahap implementasi. Penelitian yang dilakukan juga tidak memperhitungkan aspek biaya yang dibutuhkan untuk usulan yang diberikan. Terdapat pula beberapa asumsi penelitian yang berfungsi untuk memperkuat penelitian. Asumsi pada penelitian ini adalah tidak ada perubahan pada cara layanan dan kebijakan yang ada di Disini Laundry selama masa penelitian. Lalu, tidak ada perubahan pada jumlah pekerja serta alat dan bahan yang digunakan selama masa penelitian. Selain itu, usulan solusi yang disetujui oleh pemilik *laundry* dapat diimplementasikan dengan baik.

6. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dilakukan penentuan tujuan penelitian yang didapatkan berdasarkan rumusan masalah yang telah teridentifikasi. Selain itu, dilakukan juga penentuan manfaat penelitian. Manfaat penelitian dibuat untuk dua pihak yaitu Disini Laundry dan pembaca.

7. Penentuan Jumlah *Sample*

Dilakukan penentuan jumlah *sample* untuk penelitian. Selain itu dilakukan penentuan metode *sampling* yang akan digunakan. Berdasarkan

penentuan jumlah *sample* dan metode *sampling* ini, akan dihasilkan berapa jumlah minimal responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

8. Pengumpulan Data

Dilakukan proses pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan membuat kuesioner yang nantinya akan disebar kepada para konsumen Disini Laundry. Kuesioner ini berguna untuk mengetahui bagaimana pendapat para konsumen terkait atribut-atribut kualitas layanan Disini Laundry. Penyebaran kuesioner ini disebar sebanyak jumlah minimal *sample* yang telah ditentukan.

9. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Setelah melakukan pengumpulan data, dilakukan proses pengolahan data yang telah didapatkan. Pengolahan data dilakukan dengan terlebih dahulu melakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk dapat mengetahui sejauh mana ketepatan penggunaan alat ukur dalam penelitian ini. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat keandalan alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

10. Perhitungan Skor *Service Quality*

Data-data yang telah valid dan reliabel tersebut selanjutnya akan diolah dengan melakukan perhitungan menggunakan metode *Service Quality*. Perhitungan ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar nilai *gap* yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan Disini Laundry. Nilai *gap* akan dinilai untuk setiap atribut yang ada.

11. Penentuan Atribut Prioritas Kualitas Layanan Menggunakan *Importance Performance Analysis*

Pada tahap ini, dilakukan proses pengolahan lanjutan bagi atribut-atribut yang masih tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh konsumen. Proses pengolahan lanjutan ini dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Metode ini akan menghasilkan atribut-atribut yang diprioritaskan untuk diperbaiki kualitas layanannya.

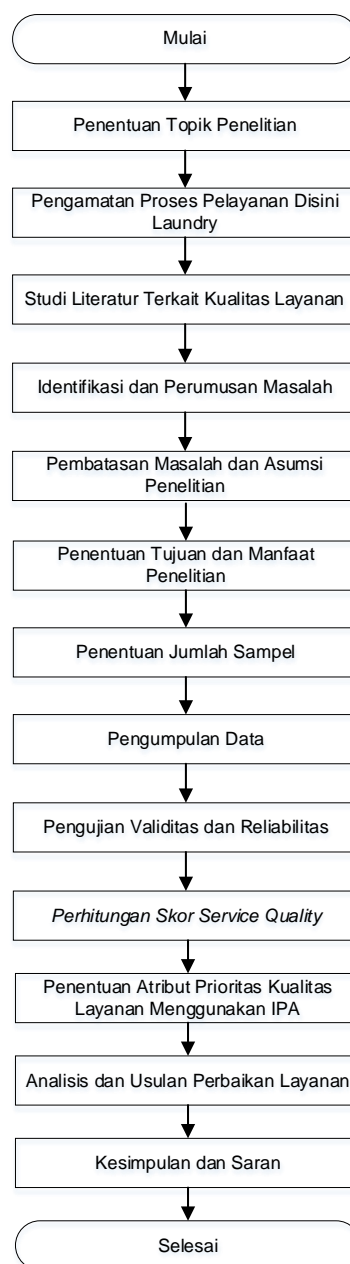
12. Analisis dan Usulan Perbaikan Layanan

Dilakukan analisis terhadap seluruh data yang telah diolah. Setelah menganalisis, akan dihasilkan usulan perbaikan untuk kualitas layanan

Disini Laundry. Usulan perbaikan ini dilakukan berdasarkan prioritas perbaikan yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya.

13. Kesimpulan dan Saran

Didapatkan beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan kualitas layanan di Disini Laundry. Kesimpulan ini nantinya akan menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Selain itu, diberikan juga saran yang dapat berguna untuk kegiatan penelitian selanjutnya. *Flowchart* metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.1.



Gambar I.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

## **I.7 Sistematika Penulisan**

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai sistematika dalam penulisan laporan penelitian. Terdapat 5 bagian dari laporan penelitian yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, serta kesimpulan dan saran penelitian yang telah dilakukan. Berikut ini adalah penjelasan setiap bagian sistematika penulisan laporan penelitian.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bagian awal dari penelitian yang membahas latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Teori yang didapatkan dijadikan dasar dalam proses pengumpulan dan pengolahan data hingga analisis hasil penelitian. Teori didapatkan dari berbagai sumber seperti buku, internet, jurnal, ataupun sumber lainnya.

### **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisi pengumpulan data serta pengolahan data terkait kualitas layanan Disini Laundry. Tahapan yang dilakukan dalam pengumpulan dan pengolahan data adalah penentuan atribut kualitas layanan, penyusunan instrumen pengukuran kualitas layanan, pembuatan kuesioner kualitas layanan, penentuan *sample* penelitian, rekapitulasi profil responden, uji validitas dan reliabilitas, perhitungan skor *Service Quality*, serta prioritas perbaikan.

### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN**

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Selain itu, bab ini juga memberikan usulan perbaikan yang perlu dilakukan terkait kualitas layanan Disini Laundry serta evaluasi dari pihak manajemen Disini Laundry.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan bab paling akhir dari penelitian yang berisi kesimpulan hasil analisis kualitas layanan dan usulan yang diberikan pada bab sebelumnya, Kesimpulan yang diberikan akan menjawab rumusan masalah pada Bab I. Selain itu, diberikan juga beberapa saran untuk pihak Disini Laundry dan penelitian selanjutnya.