

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTA  
LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN METODE  
*SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

Oleh :  
**VIVI HANDAYANI**  
**201610215224**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTA  
LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN METODE  
*SERVICE QUALITY***

**SKRIPSI**

Oleh :  
**VIVI HANDAYANI**  
**201610215224**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : “Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kanta Laundry Dengan Pendekatan Metode *Service Quality*”

Nama Mahasiswa : Vivi Handayani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215224

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik


Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2021

Bekasi, 04 Februari 2021


MENYETUJUI,

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Arif Nuryono S.T., M.T.

NIDN : 0319037702

  
Dr. Paduloh S.T., M.T.

NIDN : 0312047602

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kanta Laundry dengan Pendekatan Metode *Service Quality*

Nama Mahasiswa : Vivi Handayani

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610215224

Program Studi/Fakultas : Teknik Industri/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Januari 2021

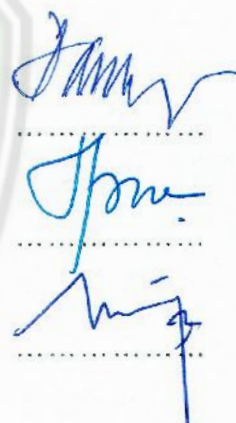
Bekasi, 04 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Darmono Umar, S.E. M.M  
NIDN : 0308065806

Penguji I : Dr. Tyastuti Sri Lestari, S. Si., M.M  
NIDN : 037036701

Penguji II : Arif Nuryono S.T., M.T  
NIDN : 0319037702



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Teknik Industri



Drs. Solihin M.T.  
NIDN : 0320066605

Dekan  
Fakultas Teknik



Dr. Ismaniah S.Si., M.M.  
NIDN : 0309036503

## LEMBAR PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Dengan adanya penelitian ini saya selaku peneliti menyatakan bahwa :

Judul skripsi penelitian ini adalah **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTA LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY*”** merupakan benar-benar hasil karya pribadi saya sendiri dan tidak terdapat kandungan isi yang ditulis oleh orang lain terkecuali hanya pada pengutipan sebagai bahan referensi dan sumber referensi tersebut telah ditulis oleh peneliti secara gamblang sesuai dengan peraturan kaidah penulisan karya ilmiah yang telah berlaku.

Jika di waktu mendatang ditemukan terdapat kecurangan dalam pembuatan karya ini, maka saya akan bersedia untuk menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan prosedur aturan yang ditetapkan oleh kampus.

Saya selaku pemilik penelitian mengizinkan untuk dipinjam dan digandakan oleh Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dan saya juga memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi penelitian ini dalam bentuk digital serta mempublikasikannya pada portal resmi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 04 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Vivi Handayani

NPM 2016.10.215.224

## ABSTRAK

**Vivi Handayani. 201610215224. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Kanta Laundry dengan Pendekatan Metode *Service Quality*.** Kualitas pelayanan merupakan salah satu bentuk usaha yang diberikan oleh pihak perusahaan yang bertujuan untuk menarik perhatian para pelanggan guna meningkatkan penjualan. Salah satu usaha dalam bidang jasa yaitu penyedia jasa Laundry. Penelitian ini dilakukan di Kanta Laundry yang berlokasi di Jln Setia Mekar, Tambun Selatan. Penelitian ini dilakukan untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Kanta Laundry dan untuk dapat mengetahui atribut apa saja yang dijadikan prioritas untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya sesuai harapan para pelanggan dengan menggunakan pendekatan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai rata-rata *service quality* pada dimensi *tangible* sebesar 3.424 untuk kenyataan pelanggan dan sebesar 3.596 untuk harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -0.172. Pada dimensi *reliability* sebesar 3.572 untuk kenyataan pelanggan dan sebesar 3.664 untuk harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -0.092. Pada dimensi *responsiveness* sebesar 3.420 untuk kenyataan pelanggan dan sebesar 3.492 untuk harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -0.072. Pada dimensi *assurance* sebesar 3.612 untuk kenyataan pelanggan dan sebesar 3.656 untuk harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -0.044. Pada dimensi *empathy* sebesar 3.124 untuk kenyataan pelanggan dan sebesar 3.272 untuk harapan pelanggan dengan nilai *gap* sebesar -0.148. Berdasarkan 5 dimensi *servqual* atribut yang memiliki nilai *gap* paling terbesar terdapat pada atribut *tangible* dan *empathy* yaitu lokasi Kanta Laundry yang kurang strategis dikarenakan terletak diantara permukiman warga dan terkait pemberian promosi yang masih kurang diberikan Kanta Laundry artinya pelayanan di Kanta Laundry dinyatakan belum baik dan belum memuaskan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan, *Service Quality*. Laundry

## **ABSTRACT**

**Vivi Handayani. 201610215224. Analysis of Customer Satisfaction Level of Service Quality of Laundry Kanta with Service Quality Method Approach.** Service quality is one form of business provided by the company which aims to attract the attention of customers in order to increase sales. One of the businesses in the service sector is a laundry service provider. This research was conducted at Kanta Laundry, which is located at Jln Setia Mekar, South Tambun. This study was conducted to determine the level of customer satisfaction with the services provided by Kanta Laundry and to be able to find out what attributes are prioritized to improve the quality of service according to customer expectations by using the Service Quality (SERVQUAL) method approach. The results of this study indicate the average value of service quality on the tangible dimension of 3,424 for customer reality and 3,596 for customer expectations with a gap value of -0,172. The reliability dimension is 3,572 for customer reality and 3,664 for customer expectations with a gap value of -0.092. The responsiveness dimension is 3,420 for customer reality and 3,492 for customer expectations with a gap value of -0.072. The assurance dimension is 3,612 for customer reality and 3,656 for customer expectations with a gap value of -0.044. In the empathy dimension, it is 3,124 for customer reality and 3,272 for customer expectations with a gap value of -0,148. Based on the 5 servqual dimensions, the attribute that has the largest gap value is in the tangible and empathy attribute, namely the Kanta Laundry location which is less strategic because it is located between residential and related to the promotion that Kanta Laundry still lacks areas meaning that the service at Kanta Laundry is not good and not satisfactory.

**Keywords: Service Quality, Service Quality. Laundry**

## **LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vivi Handayani  
NPM : 201610215224  
Fakultas/Program Studi : Teknik/Teknik Industri  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak bebas Non-Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free-Right*), atas skripsi yang berjudul:

### **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTA LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN METODE *SERVICE QUALITY***

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan) dengan hak yang bebas royalti non-eksklusif ini. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan dan menampilkan publikasiannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu permintaan izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam skripsi ini menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 4 Februari 2021

Yang menyatakan,



Vivi Handayani



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul “***ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KANTA LAUNDRY DENGAN PENDEKATAN METODE SERVQUAL***”

Adapun tujuan dari penulisan proposal penelitian ini adalah untuk meningkatkan pelayanan Kanta Laundry dengan menggunakan metode *Servqual* untuk memperoleh tingkat kualitas yang baik.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Irjen. Pol. (Purn), Drs. Bambang Karsono, S.H., M.H. Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr.Ismaniah, S.Si., M.M., Selaku Dekan Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Drs. Solihin MT., Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Bekasi.
4. Kedua orang tua, ayahanda Aman Bin Daim dan ibunda tercinta Esti Setianingsih yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada penulis.
5. Kepada kakak adik ku tercinta kakak Novi,Eri dan Anisa yang telah menyemangati.
6. Spesial Thanks For Syahril Ismanto atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis.

7. Kepada seluruh karyawan KANTA LAUNDRY Terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis selama penelitian.
8. Sahabat-sahabatku Syafa, Yofi, Dewi, Widy, Novita, Tessa. Terima kasih atas dorongan semangat dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
9. Kepada teman seperjuangan saat kuliah Dadi Nuryana, S.T. Septian, Bayu, Wihda, Hera, Alya dan Anggun . Terima kasih atas semangat dan kebersamaan selama kuliah.
10. Seluruh teman-teman angkatan 2016 teknik industri. Terima kasih atas dukungan moral dari kalian semua.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan proposal penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Bekasi, 04 Februari 2021



Vivi Handayani

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Batasan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	9
2.1 Kajian Teori .....	9
2.1.1 Pengertian Kualitas .....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	9
2.1.3 Kepuasan Pelanggan .....	10
2.1.4 Variabel Kualitas Pelayanan .....	11
2.2 Metode <i>Service Quality</i> (SERVQUAL) .....	12

2.3	Uji Statistik .....	14
2.3.1	Uji Validitas .....	14
2.3.2	Uji Reliabilitas .....	14
2.4	<i>Statistic Tools</i> .....	15
2.5	Teknik Pengambilan Sampel.....	16
2.6	Kajian Penelitian Terdahulu.....	17
2.7	SOTA ( <i>State Of The Art</i> ) .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>21</b>
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Jenis Data .....	21
3.2.1	Data Primer .....	21
3.2.2	Data Sekunder .....	21
3.3	Alat dan Bahan/Instrumen Penelitian.....	21
3.4	Identifikasi Variabel Penelitian Kualitas Pelayanan .....	22
3.5	Teknik Pengolahan Data .....	24
3.6	Kerangka Berfikir.....	26
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>27</b>
4.1	Analisis Data .....	27
4.1.1	Sejarah Lokasi Penelitian .....	27
4.1.2	Pengumpulan Data .....	27
4.1.3	Penentuan Sampel .....	28
4.1.4	Pengolahan Data Profil Pelanggan.....	28
4.1.5	Uji Validitas .....	30
4.1.5.1	Uji Validitas Kenyataan Pelanggan .....	31
4.1.5.2	Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	33
4.1.6	Uji Reliabilitas .....	36
4.1.7	Pengolahan Data <i>Service Quality</i> .....	41
4.1.7.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik) .....	41
4.1.7.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan) .....	42
4.1.7.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	42

4.1.7.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	44
4.1.7.5	<i>Empathy</i> (Empati)	45
4.1.8	Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan	45
4.1.9	Data <i>Rangking Gap</i> Keseluruhan	48
4.1.10	Perhitungan Kualitas Pelayanan	50
4.2	Pembahasan	51
4.2.1	Analisis Kualitas Jasa Pelayanan	51
4.2.2	Analisis Nilai <i>Gap</i> Per Dimensi	51
4.2.2.1	<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	51
4.2.2.2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	53
4.2.2.3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	54
4.2.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	55
4.2.2.5	<i>Empathy</i> (Empati)	57
<b>BAB V PENUTUP</b>		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Saran	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		62
<b>LAMPIRAN</b>		65

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Keluhan Pelanggan Kanta Laundry.....	3
Tabel 1.2 Data Kompetitor Kanta Laundry.....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
Tabel 2.2 SOTA ( <i>State Of The Art</i> ) .....	20
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	22
Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Pelayanan .....	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kenyataan Pelanggan.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Harapan Pelanggan .....	33
Tabel 4.3 Kriteria Nilai Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kenyataan Pelanggan .....	37
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Harapan Pelanggan.....	39
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Tangible</i> .....	41
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Reliability</i> .....	42
Tabel 4.8 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i> .....	43
Tabel 4.9 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Assurance</i> .....	44
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Dimensi <i>Empathy</i> .....	45
Tabel 4.11 Nilai <i>Gap</i> Keseluruhan.....	46
Tabel 4.12 Data <i>Ranking Gap</i> Keseluruhan.....	48
Tabel 4.13 Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	50



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Grafik Keluhan Pelanggan Kanta Laundry .....	3
Gambar 1.2 Grafik Pelanggan yang Datang ke Kanta Laundry.....	4
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir.....	26
Gambar 4.1 Kanta Laundry .....	27
Gambar 4.2 Diagram Profil Jenis Kelamin Responden .....	29
Gambar 4.2 Diagram Profil Usia Responden.....	29
Gambar 4.3 Diagram Profil Pekerjaan Responden .....	30





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian
2. Tabulasi Jawaban Responden Kenyataan dan Harapan Pelanggan

