



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN MAYA LAUNDRY

NADIA ISNINDITA



**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Maya Laundry” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2024

Nadia Isnindita
H24170077

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



- 

ABSTRAK

NADIA ISNINDITA. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Maya Laundry. Dibimbing oleh HARDIANA WIDYASTUTI

Adanya penurunan jumlah pengunjung dan penurunan omset usaha pada Maya Laundry, menyebabkan perlunya dilakukan penelitian untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan Maya Laundry, serta untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maya laundry. Responden dalam penelitian ini adalah 90 orang yang mewakili pelanggan dari seluruh outlet Maya Laundry. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, pengolahan data dilakukan dengan Customer Satisfaction Index (CSI) dan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 88,17% yang artinya pelanggan sudah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan namun masih dapat dilakukan peningkatan kinerja pada beberapa atribut seperti akses komunikasi yang mudah, kemampuan memahami keluhan pelanggan, serta perbaikan atas keluhan pelanggan yang merupakan prioritas utama berdasarkan analisis Importance Performance Analysis (IPA).

Kata Kunci: CSI, kepuasan pelanggan, pelayanan, laundry.

ABSTRACT

NADIA ISNINDITA. Analysis of Customer Satisfaction on the Service of Maya Laundry. Supervised by HARDIANA WIDYASTUTI

The decrease in the number of visitors and the decline in revenue at Maya Laundry necessitate a study to analyze customer satisfaction with Maya Laundry's services and to determine whether there is a discrepancy between customers' perceptions and expectations of the services provided by Maya Laundry. The respondents in this study consisted of 90 individuals representing customers from all Maya Laundry outlets. Data collection was conducted using questionnaires, and data processing was carried out using the Customer Satisfaction Index (CSI) and the Importance Performance Analysis (IPA) methods. The study results yielded a CSI score of 88.17%, indicating that customers are very satisfied with the services provided. However, there is still room for performance improvement in several attributes, such as ease of communication access, the ability to understand customer complaints, and addressing customer complaints, which should be prioritized for performance enhancement based on the Importance Performance Analysis (IPA).

Keywords: CSI, customer satisfaction, service, laundry



Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2024
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN MAYA LAUNDRY

NADIA ISNINDITA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Manajemen

**DEPARTEMEN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2024**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:
1. Nurul Hidayati, S.E.,M.Si.
2. Nisa Zahra, S.T.P., M.Si.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Maya Laundry
Nama : Nadia Isnindita
NIM : H24170077

Disetujui oleh

Pembimbing :
Hardiana Widyastuti, S.Hut, M.M.



Diketahui oleh

Ketua Departemen Manajemen:
Dr. Eko Ruddy Cahyadi, S.Hut, M.M.
NIP 197812132006041001



Tanggal Ujian :
5 Agustus 2024

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Allah subhanahu wa ta'ala yang dengan izin-Nya karya ilmiah ini dapat diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Manajemen Pemasaran, dengan judul penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Maya Laundry.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Hardiana Widyastuti, S.Hut, M.M selaku dosen pembimbing atas segala saran, arahan, waktu dan kesabaran yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Juga Seluruh dosen dan staf departemen Manajemen atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga saat skripsi ini dibuat. Kemudian penulis juga mengucapkan terima kasih pada Ayah, Ibu, Kakak, Abang, Cemi, serta seluruh keluarga, atas segala doa, usaha, dukungan, dan kasih sayangnya. Terima kasih pula penulis sampaikan untuk teman dan sahabat yang telah memberikan banyak dukungan selama proses penulisan karya ilmiah ini. Terima kasih kepada Maya Laundry dan pelanggan Maya Laundry selaku responden atas waktu, kesempatan dan informasi yang telah diberikan selama pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat terlaksana. Serta terima kasih kepada diri sendiri atas terselesaikannya penulisan karya ilmiah ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan seluruh pihak yang terlibat.

Bogor, Agustus 2024

Nadia Isnindita



- 

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	xii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
LAMPIRAN.....	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Ruang Lingkup	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	5
2.2 Karakteristik Pelanggan	6
2.3 Kualitas Pelayanan	6
2.4 Penelitian Terdahulu	8
III METODE	11
3.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	11
3.2 Kerangka Pemikiran Operasional.....	13
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	15
3.4 Jenis dan Sumber Data	15
3.5 Metode Penarikan Sampel.....	15
3.6 Metode Pengumpulan Data	16
3.7 Metode Pengolahan dan Analisis Data	16
3.8 Analisis Deskriptif.....	17
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas	17
3.10 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	18
3.11 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	19
3.12 Identifikasi Atribut Penelitian.....	21
IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Gambaran Umum Maya Laundry	23
4.2 Karakteristik Umum Pelanggan Maya Laundry	23
4.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> Maya Laundry	25

4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA) Maya Laundry</i>	27
4.5	Implikasi Manajerial	34
V SIMPULAN DAN SARAN		36
5.1	Simpulan.....	36
5.2	Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....		37
LAMPIRAN.....		39
RIWAYAT HIDUP		52

DAFTAR TABEL

1. Omset Maya Laundry tahun 2018-2022.....	3
2. Penelitian terdahulu	8
3. Skala pengukuran likert and performance analysis.....	17
4. Interpretasi customer satisfaction index	19
5. Penjabaran atribut penelitian.....	22
6. Karakteristik pelanggan Maya Laundry	23
7. Perhitungan customer satisfaction index (CSI) Maya Laundry.....	25

DAFTAR GAMBAR

1. Pengguna layanan Maya Laundry tahun 2018-2022.....	2
2. Kerangka pemikiran operasional.....	15
3. Diagram tingkat kinerja dan kepentingan atribut	21
4. Diagram kartesius <i>importance performance analysis</i> (IPA) Maya Laundry ..	27

LAMPIRAN

1. Digital Asisten Maya Laundry	40
2. CCTV	41
3. Rating Maya Laundry.....	41
4. Pegawai Maya Laundry.....	42
5. Alat-Alat yang Digunakan.....	43
6. Informasi Promo	46
7. Lahan Parkir	47
8. Informasi Layanan dan Penanda	48
9. Outlet.....	49
10. Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> Maya Laundry Per Dimensi	49
11 Hasil Uji Validitas	50
12. Hasil Uji Reliabilitas	51

