

ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA SIMPLYWASH LAUNDRY

FADYA FARAH ANINDITA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**

- 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 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 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Simplywash 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, Juli 2025

Fadya Farah Anindita
K1401211147



@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.



ABSTRAK

FADYA FARAH ANINDITA. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Simplywash Laundry. Dibimbing oleh FEBRIANTINA DEWI dan SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

Pertumbuhan bisnis di industri *laundry* menimbulkan persaingan yang semakin ketat. Simplywash Laundry turut merasakan dampak berupa persaingan yang semakin ketat serta munculnya berbagai keluhan pelanggan yang perlu segera ditangani. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, serta merumuskan strategi yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-Juli 2025 dengan menggunakan data primer dari 135 responden dan dilakukan analisis deskriptif serta analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan agar Simplywash melakukan penyusunan SOP pelayanan, pelatihan komunikasi sederhana beserta *roleplay*, penyediaan formulir *feedback*, memaksimalkan fitur chat dan kasir, melanjutkan program loyalitas, melakukan *quality control* pada keseluruhan hasil cucian, dan rutin melakukan *monitoring* dan evaluasi.

Kata kunci: kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Simplywash Laundry

ABSTRACT

FADYA FARAH ANINDITA. Analysis of the Effect of Service Quality on Customer Loyalty through Customer Satisfaction at Simplywash Laundry. Supervised by FEBRIANTINA DEWI and SENDY WATAZAWWADU'ILMI.

The growth of the laundry industry has led to increasingly intense competition. Simplywash Laundry also experiences the impact of this problem, facing many competitors around the location, along with several customer complaints that need to be addressed promptly. This study aims to analyze the influence of service quality on customer satisfaction, analyze the influence of customer satisfaction on customer loyalty, and formulate strategies that can be implemented to optimize customer satisfaction and loyalty. This research was conducted in February-July 2025 using primary data from 135 respondents with descriptive analysis and SEM-PLS analysis were carried out. The results showed that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, and customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. This study recommends that Simplywash develop service SOPs, simple communication training along with roleplay, provide feedback forms, maximize chat and cashier features, continue the loyalty program, perform regular quality control on all laundry results, and conduct monitoring and evaluation frequently.

Keywords: service quality, customer satisfaction, customer loyalty, Simplywash 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 2025
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 PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA SIMPLYWASH LAUNDRY

FADYA FARAH ANINDITA

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

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2025**



@Hak cipta milik IPB University

IPB University

Tim Penguji pada Ujian Skripsi
1. Dr. Suhendi S.P., M.M.
2. Ir. Retnaningsih, M.Si.



IPB University
— Bogor Indonesia —

- 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.

Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan
Melalui Kepuasan Pelanggan pada Simplywash Laundry

Nama : Fadya Farah Anindita
NIM : K1401211147

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc.

Pembimbing 2:
Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Siti Jahroh, Dr., B.Sc., M.Sc.
NIP 197711262008122001



Tanggal Ujian:
(25 Juli 2025)

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 penulis panjatkan kepada Allah subhanahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari sampai bulan Juli 2025 ini adalah upaya peningkatan loyalitas pelanggan dalam industri jasa *laundry*, dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Simplywash Laundry.

Terima kasih penulis ucapkan kepada para pembimbing, Ibu Febriantina Dewi, S.E., M.M., M.Sc. dan Ibu Sendy Watazawwadu'ildi, S.E., M.M. yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen presentasi bisnis Ibu Fithriyyah Shalihati, S.E., M.M., serta kepada para dosen penguji Bapak Dr. Suhendi S.P., M.M. dan Ibu Ir. Retnaningsih, M.Si. atas masukan dan bimbingannya. Di samping itu, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya juga penulis sampaikan kepada Mama, Papa, Uni Raisa, Adik Dinda, serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang selama proses penulisan skripsi ini. Tak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman yang telah memberikan semangat, bantuan, dan dukungan moral maupun materiil dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan turut berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Bogor, Juli 2025

Fadya Farah Anindita



@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.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan	7
1.4 Manfaat	7
1.5 Ruang Lingkup	7
II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Jasa	8
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kepuasan Pelanggan	9
2.4 Loyalitas Pelanggan	10
2.5 Penelitian Terdahulu	11
2.6 Hipotesis Penelitian	112
2.7 Kerangka Pemikiran	123
III METODE PENELITIAN	14
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	14
3.2 Jenis dan Sumber Data	14
3.3 Populasi dan Sampel	14
3.4 Skala Pengukuran	15
3.5 Definisi Operasional	16
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Bisnis Simplywash Laundry	21
4.2 Analisis Deskriptif	22
4.3 Analisis <i>Structural Equation Model-Partial Least Square</i>	25
4.4 Implikasi Manajerial	36
V SIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	57



DAFTAR TABEL

1	Laundry di sekitar lokasi Simplywash Laundry	4
2	Penelitian terdahulu	12
3	Skala Likert	15
4	Definisi operasional	17
5	Karakteristik responden Simplywash Laundry	22
6	Karakteristik perilaku responden Simplywash Laundry (<i>multi response</i>)	23
7	Karakteristik perilaku responden Simplywash Laundry (<i>single response</i>)	24
8	Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	28
9	Nilai <i>Fornell-Larcker</i>	29
10	Nilai <i>cross loading</i>	29
11	Nilai <i>composite reliability</i> dan <i>Cronbach's alpha</i>	30
12	Nilai <i>R-square</i>	31
13	Hasil uji hipotesis pengaruh langsung antar variabel	32
14	Hasil uji pengaruh tidak langsung dan mediasi	35
15	Implikasi manajerial	38

DAFTAR GAMBAR

1	Data jumlah omset Simplywash Laundry, periode Februari 2024-Januari 2025	5
2	Review Google Simplywash Laundry	6
3	Kerangka konseptual	12
4	Kerangka pemikiran	13
5	Model penelitian	18
6	Model penelitian awal	26
7	Model penelitian akhir	27
8	<i>Reels</i> SOP Briwash Laundry	39
9	<i>Reels training</i> karyawan <i>laundry</i> Less Worry	40
10	<i>Post Instagram loyalty card</i> Washty Clean	43
11	<i>Reels</i> program garansi layanan Tatarapi Laundry	45

DAFTAR LAMPIRAN

1	Pertanyaan kuesioner	53
2	Uji validitas dan uji reliabilitas instrumen kuesioner	57