

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA POLYCLEAN LAUNDRY

AIDA FITRI MUTHIA



**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 Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa PolyClean 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

Aida Fitri Muthia
K1401211127



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

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ABSTRAK

AIDA FITRI MUTHIA. Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa PolyClean Laundry. Dibimbing oleh NOER AZAM ACHSANI dan LINDA KARLINA SARI

PolyClean Laundry merupakan usaha jasa *laundry* yang beroperasi di lingkungan perkotaan dengan tingkat persaingan bisnis yang semakin ketat. Fluktuasi jumlah pelanggan dan persaingan yang ketat menjadi tantangan dalam mempertahankan kinerja usaha. Ketidakmampuan untuk menyesuaikan diri dengan preferensi pelanggan dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan dan berdampak pada kinerja usaha. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PolyClean Laundry serta mengidentifikasi prioritas atribut pelayanan yang perlu ditingkatkan berdasarkan perbedaan antara kepentingan dan kinerja. Pengolahan data dilakukan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengidentifikasi atribut layanan yang membutuhkan perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai CSI mencapai 83,19%, yang mengindikasikan tingkat kepuasan pelanggan yang sangat baik, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan. Berdasarkan analisis IPA, atribut prioritas utama yang perlu segera diperbaiki dan menjadi fokus pengembangan terletak pada kuadran I, khususnya pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*). Peningkatan pada aspek daya tanggap dan empati diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta stabilitas jumlah konsumen PolyClean Laundry.

Kata kunci: CSI, IPA, *laundry*, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

AIDA FITRI MUTHIA. *Customer Satisfaction Analysis of PolyClean Laundry Services. Supervised by NOER AZAM ACHSANI and LINDA KARLINA SARI*

PolyClean Laundry is a laundry service business operating in an urban environment, where the level of market competition is increasingly intense. Fluctuations in the number of customers and fierce competition present significant challenges in maintaining business performance. Inability to align with customer preferences can lead to a decline in the customer base, which in turn affects business performance. Therefore, it is essential for the company to continuously evaluate and improve service quality to remain competitive and meet the ever-evolving customer expectations. This study aims to analyze customer satisfaction levels with PolyClean Laundry's services and identify priority service attributes that need improvement based on the gap between importance and performance. Data processing was conducted using the Customer Satisfaction Index (CSI) to measure customer satisfaction levels and Importance Performance Analysis (IPA) to identify service attributes requiring improvement. The analysis results showed a CSI value of 83.19%, indicating a high level of customer satisfaction, although there is still room for improvement. Based on the IPA analysis, the primary attributes that need immediate attention and development are located in Quadrant I, specifically in the dimensions of responsiveness and empathy. Enhancements in responsiveness and empathy are expected to improve customer satisfaction and stabilize the customer base of PolyClean Laundry.

Keywords: CSI, Customer Satisfaction, IPA, *laundry*, Service Quality



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 KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA POLYCLEAN LAUNDRY

AIDA FITRI MUTHIA

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 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.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D.
- 2 Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A.



@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.

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Jasa PolyClean
Laundry
Nama : Aida Fitri Muthia
NIM : K1401211127

Disetujui oleh

Pembimbing 1:
Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S.



Pembimbing 2:
Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si.



Diketahui oleh

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



Tanggal Ujian: 3 Juli 2025

Tanggal Lulus:

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sampai bulan Juni 2025 ini ialah Kepuasan konsumen, dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa PolyClean Laundry”.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Deny Suherman dan Ibu Yuli Mulia, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan materi serta doa yang tidak pernah berhenti selama penulis menempuh pendidikan
2. Adik penulis, Muhammad Shofwan Akbar, yang selalu memberikan semangat, perhatian, dan dukungan moral yang berarti
3. Dr. Linda Karlina Sari, S.Stat., M.Si. dan Prof. Dr. Ir. Noer Azam Achsani, M.S. selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan ketelitian telah memberikan ilmu, arahan, masukan, nasihat serta motivasi kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
4. Sendy Watazawwadu'ilmi, S.E., M.M. selaku dosen presentasi bisnis yang telah memberikan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Achmad Fadillah, S.E., M.Sc., Ph.D. dan Anggi Mayang Sari, S.Si., M.B.A. selaku dosen penguji skripsi yang telah membantu menyempurnakan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Sekolah Bisnis IPB University yang telah membagikan ilmu, wawasan, dan pengalaman berharga selama masa studi.
7. Penulis menyampaikan terima kasih kepada Abel, Indri, Okta, Zaidan, Wilda, Lio, dan El dari CSA Family yang telah menjadi bagian penting dalam keseharian selama perkuliahan. Dukungan, kebersamaan, dan kedekatan yang terjalin menjadikan masa studi lebih bermakna dan penuh kenangan yang akan selalu dikenang.
8. Teman-teman Sinergi, khususnya Wilda dan Rifa, atas segala bantuan, semangat, serta waktu yang telah diluangkan dalam mendampingi dan membantu penulis selama proses penyelesaian skripsi ini. Kebersamaan dan dukungan kalian menjadi bagian penting yang sangat penulis syukuri.
9. Fadya, Nessa, dan Abel, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang senantiasa diberikan selama masa perkuliahan. Kehadiran kalian memberikan warna tersendiri dalam perjalanan akademik penulis dan menjadi bagian yang tak terlupakan dalam proses ini.
10. Sahabat Angry Soul, Davina, Caca, Athaya, Btari, Bianca, dan Abida yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis selama masa SMA. Terima kasih atas tawa, cerita, dan kebersamaan yang selalu menguatkan di tengah masa transisi menuju kedewasaan.
11. Dira dan Kaira, selaku sahabat menemani dan memberikan warna dalam masa-masa SMA. Terima kasih atas kehangatan, dukungan, dan memori yang tak tergantikan.



12. Sahabat dari PTS yang telah kebersamai penulis. Terima kasih karena telah tumbuh bersama, saling mendukung, dan menjadi bagian dari proses pembentukan diri penulis hingga saat ini.

Penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca yang membutuhkan, serta berkontribusi dalam pengembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan di bidang yang relevan.

Bogor, Juli 2025

Aida Fitri Muthia
K1401211127

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan	5
1.4 Manfaat	5
1.5 Ruang Lingkup	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kepuasan Pelanggan	7
2.2 Kualitas Layanan	8
2.3 Kerangka Pemikiran	9
III METODE	11
3.1 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	11
3.2 Jenis dan Sumber Data	11
3.3 Metode Pengambilan Sampel	11
3.4 Metode Pengumpulan Data	11
3.5 Metode Pengolahan dan Analisis Data	12
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	20
4.1 Gambnaran Umum Perusahaan	20
4.2 Karakteristik Pelanggan PolyClean <i>Laundry</i>	21
4.3 Analisis Tingkat Kepuasan PolyClean <i>Laundry</i>	25
4.4 Analisis Kepentingan dan Kinerja PolyClean <i>Laundry</i>	34
4.5 Rekomendasi	37
V SIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Simpulan	47
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	53
RIWAYAT HIDUP	65



DAFTAR TABEL

1	Jumlah pekerja di DKI Jakarta	1
2	Interpretasi <i>Customer satisfaction index</i> (CSI)	14
3	Penjabaran atribut penelitian kepuasan pelanggan	17
4	Karakteristik responden PolyClean <i>Laundry</i>	22
5	Karakteristik responden PolyClean <i>Laundry</i>	24
6	Perhitungan <i>customer satisfaction index</i> (CSI) PolyClean <i>Laundry</i>	26
7	Hasil penilaian terhadap atribut penilaian layanan pada PolyClean <i>Laundry</i>	31
8	<i>Importance performance analysis</i>	35

DAFTAR GAMBAR

1	Jumlah pelanggan Polyclean 2024	3
2	Kerangka pemikiran	10
3	Diagram tingkat kinerja dan kepentingan atribut dimodifikasi dari Rangkuti F (2022)	16
4	Logo PolyClean	20
5	Diagram kartesius IPA PolyClean <i>Laundry</i>	35
6	<i>Reels training center Laundry</i>	38
7	<i>Post instagram testimoni Good Laundry</i>	39
8	<i>Post instagram Bubblebox Laundry</i>	44
9	<i>Post instagram By Clean Laundry</i>	44

DAFTAR LAMPIRAN

1	Kuisioner Penelitian	54
2	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kepentingan (KP)	60
3	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Kinerja (KI)	62