

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA USAHA
CITRA LAUNDRY**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
2023**

**KUALITAS PELAYANAN JASA PADA USAHA
CITRA LAUNDRY**

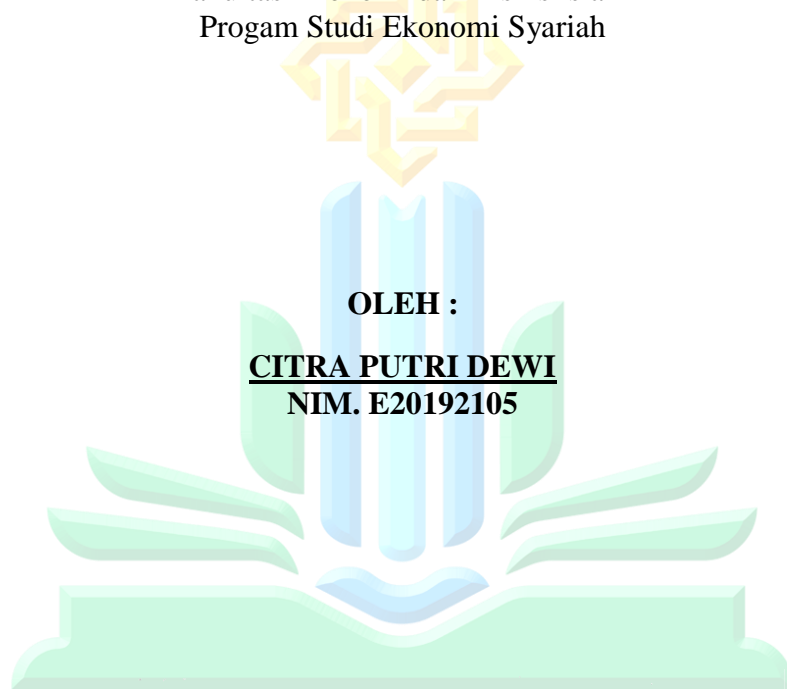
SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH :

CITRA PUTRI DEWI

NIM. E20192105



Disetujui Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si.,M.M

NIP. 198509152019032005

KUALITAS PELAYANAN JASA PADA USAHA CITRA LAUNDRY

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S. E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Progam Studi Ekonomi Syariah

Hari: Kamis
Tanggal: 05 Oktober 2023

Tim Penguji

Ketua Sidang,

Sekretaris



M. Saiful Anam, S.Ag., M.Ag
NIP:197111142003121002



Ahmad Muzayyin, S.E.I., M.E
NUP:20111135

Anggota :

1. Dr. Moh. Haris Balady, S.E., M.M
2. Siti Indah Purwaning Y., S.Si., M.M

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Khandan Rifa'i, SE., M.Si., CHRA
NIP. 196808072000031001

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ
وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Al- Baqarah ayat 267)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Al-Quran 2:267

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT dan sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada orang- orang yang sangat kucintai dan kusayangi:

1. Bapak sunarto dan Ibu Siswati tercinta yang telah melalui perjuangan demi kesuksesan untuk anakmu ini.
2. Keluarga besar Sukarno yang selalu memberikan dukungan doa dan memberikan semangat kepada saya.
3. Sahabat sekaligus kerabat Sofia Rahmawati, Bella Milla Sari, Siti Aisah, yang telah memberikan bantuan untuk menyelesaikan karya skripsi saya ini.
4. Teman – teman seperjuangan Ekonomi Syariah 3 yang telah memberikan semangat dan dukungan
5. Teman- teman KKN Posko 100 yang telah memberikan semangat dan dukungan
6. Yang terakhir untuk almamater saya tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang sangat saya banggakan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayat serta Inayah-nya sehingga dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini dengan judul “ Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry” sebagai persyaratan menyelesaikan perkuliahan untuk program Ekonomi Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Penulisan Karya Tulis Ilmiah ini tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik materi, moral maupun spiritual. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh S.H.I.,M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam yang memberi kemudahan dalam proses pembuatan skripsi.
4. Bapak Dr. M F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Koordinator Program Studi Ekonomi Syariah

5. Ibu Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si.,M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan serta nasehat demi selesainya penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Isla, khususnya yang telah memberi ilmu kepada penulis sehingga dapat mengetahui apa yang tidak diketahui sebelumnya.
7. Ibu Siswati yang telah membantu dan memberi dukungan terhadap saya sebagai informan yang peneliti butuhkan, sehingga proses penyelesaian skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
8. Tim penguji skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari harapan yang sempurna, yang mana kekurangan pasti ada di dalamnya. Namun walaupun dengan waktu yang sangat terbatas penulis mencoba untuk menyusunnya berdasarkan kemampuan yang ada dan untuk menyempurnakan tentu tidak lepas dari kritikan dan saran yang bersifat membangun daripada pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 30 Mei 2023

Penulis

Citra Putri Dewi
Nim. E20192105

ABSTRAK

Citra Putri Dewi, Siti Indah Purwaning Yuwana, 2023: *Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Citra Laundry.*

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Strategi, Jasa

Kualitas pelayanan menjadi salah satu hal penting pada pelayanan berupa jasa, kualitas pelayanan yang baik memiliki strategi untuk meningkatkan minat pelanggan lebih banyak, mempertahankan pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus bukan hanya mengenai harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Fokus masalah yang diteliti adalah: 1) Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry? 2) Bagaimana strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan? Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry. 2) Untuk mengetahui strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan.

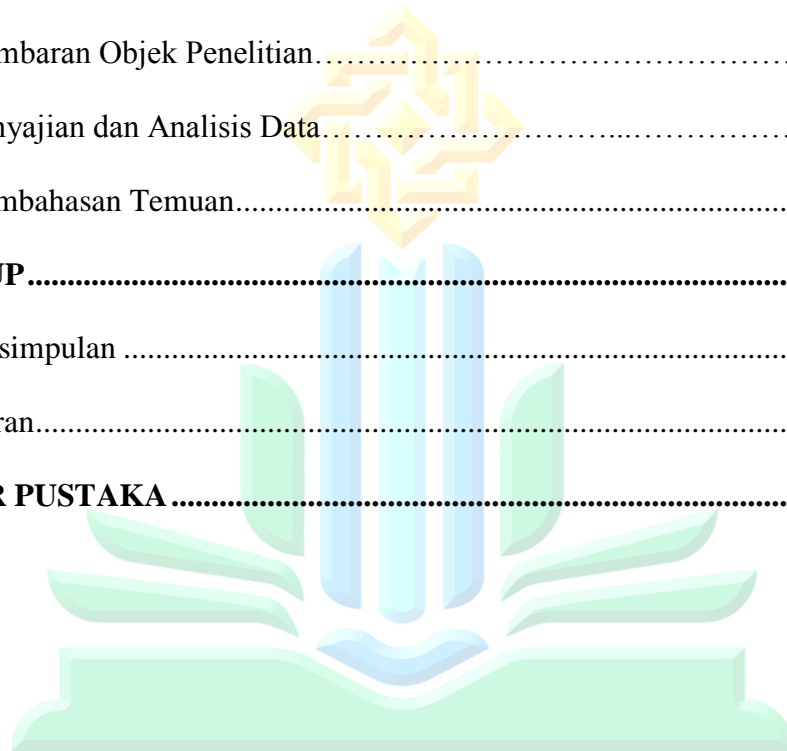
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami atau *naturalistic inquiry* atau *field study*. Dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data berupa kondensasi data, penyajian data, dan penarikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) kualitas pelayanan meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik terbukti kualitas pelayanan berupa jasa usaha Citra Laundry sangat dibutuhkan masyarakat dan mempunyai pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor untuk mempromosikan usaha dengan sukarela yang dilakukan pelanggan itu sendiri kepada orang lain. Hal ini dapat meningkatkan esistensi dari usaha yang sedang dijalankan. 2) Strategi yang digunakan dalam menjaga kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pemilik usaha yaitu menerapkan visi misi yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar memberikan kesan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa Citra Laundry.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	ii
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Istilah.....	5
F. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Kajian Teori	17
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	30

D.	Teknik Pengumpulan Data.....	31
E.	Analisis Data	33
F.	Keabsahan Data.....	34
G.	Tahap Penelitian.....	35
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....		36
A.	Gambaran Objek Penelitian.....	36
B.	Penyajian dan Analisis Data.....	38
C.	Pembahasan Temuan.....	52
PENUTUP.....		56
A.	Kesimpulan	56
B.	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA		58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 J E M B E R

DAFTAR TABEL

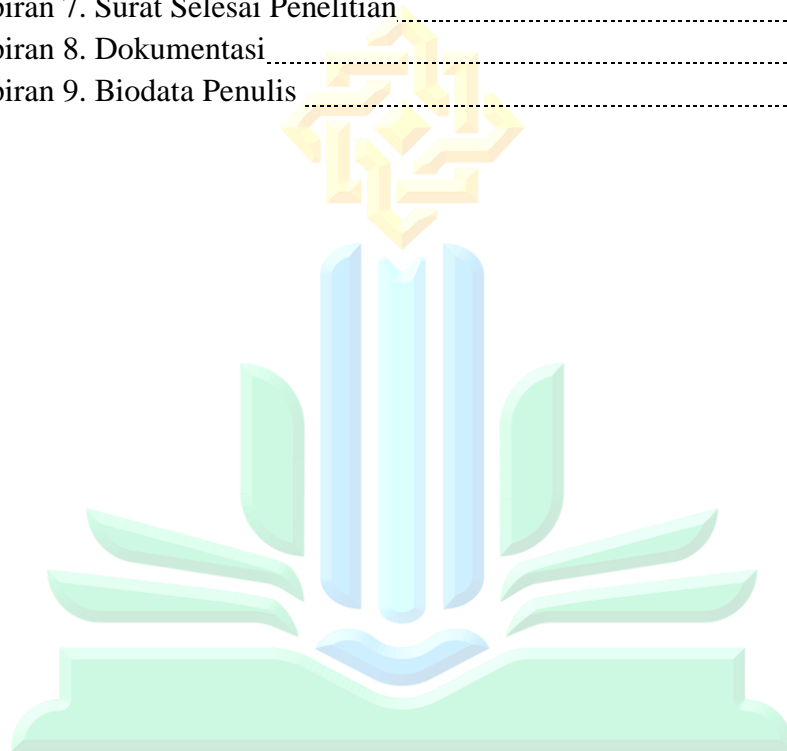
1. Tabel 1.1 Data Perbandingan Pelanggan Laundry 2022.....3
2. Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu.....16



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan.....	61
2. Lampiran 2. Matriks Penelitian.....	62
3. Lampiran 3. Pedoman Wawancara.....	64
4. Lampiran 4. Hasil Wawancara.....	64
5. Lampiran 5. Jurnal Kegiatan.....	69
6. Lampiran 6. Permohonan Tempat Penelitian.....	70
7. Lampiran 7. Surat Selesai Penelitian.....	71
8. Lampiran 8. Dokumentasi.....	72
9. Lampiran 9. Biodata Penulis.....	83



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Semakin padat dan dinamisnya kehidupan, seseorang selalu menuntut adanya pengaturan waktu sebaik-baiknya. Tak semua orang memiliki kemampuan *manajerial* membagi waktunya. Terlebih pada hal-hal yang dianggap sepele. Pergeseran gaya hidup, pola pikir, dan adanya tuntutan kebutuhan ekonomi mengakibatkan warga menjadi keluarga sibuk dengan banyak sekali aktivitas kerjanya.²

Pekerjaan mencuci dan menyetrika baju sering menjadi urusan yang merepotkan dan banyak menyita waktu sehingga membutuhkan bantuan orang lain. Orang akan berfikir untuk menggunakan jasa. Jasa merupakan kinerja yang tidak memiliki wujud dan cepat hilang namun dapat dirasakan setiap orang.³ Jasa dalam pelayanan ini diperuntukkan oleh usaha Laundry.

Citra Laundry adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa cuci kiloan, dalam menjalankan usahanya memaksimalkan kualitas jasa untuk mempertahankan pelanggan terutama di kalangan masyarakat. Citra Laundry juga memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat terutama para pekerja yang sibuk dengan rutinitas sehingga tidak memiliki cukup waktu untuk mencuci dan menyetrika pakaian. diharapkan mampu memudahkan masyarakat untuk mencuci pakaian dengan tarif kiloan dengan harga yang relatif terjangkau.

² Bang Aswi, *Bisnis Laundry Kiloan*, (Jakarta: Penebar Plus, 2009), 4.

³ Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 11, No 2, 2014)

Menurut Kolter dalam Ahmad, kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian oleh pelanggan terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan baik dan memuaskan.⁴ Kualitas pelayanan sangat penting pada industri jasa, kualitas pelayanan terbaik merupakan suatu profit strategi untuk meningkatkan lebih banyak pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, dan menciptakan keunggulan khusus yang tidak ada hanya bersaing dari segi harga. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasa sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dapat dipersepsikan baik dan memuaskan.

Salah satu faktor penentu tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Kesuksesan perusahaan sangat dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan.⁵ Usaha jasa laundry harus mengedepankan pelayanan dengan kualitas dan rasa puas pelanggan terhadap penggunaan jasa laundry, dalam usaha jasa laundry pelanggan lebih mengedepankan harga dan pelayanan produsen terhadap pelanggan.⁶

Citra Laundry melakukan hal baru yang belum diterapkan oleh para persaingan sebagai langkahantisipasi kemungkinan buruk yang terjadi yaitu

⁴ Ahmad Zikri & Muhammad Ihsan Harahap, “Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera”, JIKEM, Vol 2, No 1, 2022.

⁵ Fitri Halim et. al. *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Yayasan kita Menulis, 2021).5

⁶ Husein Umar, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)65.

membuka pelayanan baju, boneka, selimut, suprei, karpet, sepatu, tas, gorden dan sebagainya dengan biaya cukup terjangkau yaitu Rp 4.000/1 kg untuk baju. Sedangkan karpet, selimut, suprei, sepatu, tas, boneka, gorden dihitung perbiji harga menyesuaikan dengan besar kecilnya barang mulai harga Rp 5.000 sampai Rp 15.000. Citra Laundry juga menyediakan layanan antar jemput laundry secara gratis. Untuk lebih memahami hasil yang didapat oleh Citra Laundry dan perbandingan dengan persaingan bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Perbandingan Pelanggan Laundry Kecamatan Mayang Tahun 2022

Nama Laundry	Banyak Pelanggan
Citra Laundry	150 Pelanggan
Febri Laundry	50 Pelanggan
Laundry Bersaudara	50 Pelanggan
Laundry Maya	60 Pelanggan
Jm Laundry	60 Pelanggan
Aida Laundry	25 Pelanggan
Holis Laundry	50 Pelanggan

Sumber: Hasil wawancara dengan pemilik laundry di kecamatan mayang, 2022

Dapat dilihat pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Citra Laundry, usahanya paling banyak pelanggan. Banyak pelanggan yang menggunakan jasa Citra Laundry dikarenakan adanya layanan antar-jemput secara gratis, tidak hanya itu dengan harga terjangkau dapat menarik pelanggan.⁷

Ibu rumah tangga sesungguhnya merupakan segmen pasar yang cukup menjanjikan bagi pembisnis laundry, karena sebagian besar mereka tidak mempunyai banyak waktu untuk mencuci pakaian dikarenakan kesibukan dalam bekerja. Citra laundry yang berada di desa Mayang, lokasinya dekat

⁷ Wawancara dengan pemilik laundry di kecamatan Mayang

dengan pabrik tembakau dan juga pasar . mayoritas warga mayang bekerja di pasar dan pabrik tembakau sehingga dimana mereka tidak mempunyai banyak waktu untuk mencuci pakaian. Namun dengan adanya laundry yang harganya terjangkau dapat meringankan pekerjaan mereka dalam hal mengurus pekerjaan mencuci dan menyetrika pakaian.

Berdasarkan latar belakang yang ada di atas penulis tertarik melaksanakan Penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa usaha citra laundry. Oleh karena itu Penelitian ini berjudul “**Kualitas Pelayanan Jasa Usaha Citra Laundry**”.

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian ilmiah. Adapun rumusan masalah yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
2. Bagaimana strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah – masalah yang dirumuskan sebelumnya. Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry.
2. Untuk mengetahui strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang telah didapatkan di bangku perkuliahan, sehingga mampu membandingkan teori dan aplikasinya dalam kenyataan yang terjadi di lapangan.

2. Bagi lembaga pendidikan Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Sidiq Jember

a. Bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Sidiq Jember, hasil penelitian diharapkan dapat menambah referensi terutama bagi mahasiswa Ekonomi syariah.

b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah dan mewarnai nuansa ilmiah di lembaga Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Sidiq Jember

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan yang akan menambah informasi khususnya mengenai kualitas pelayanan jasa laundry.

E. Definisi Istilah

Dalam memperjelas dan mempermudah pemahaman dan menghindari kesalahpahaman, maka peneliti akan menjelaskan definisi istilah yang menjadi titik perhatian peneliti dalam penelitian ini.

Adapun definisi yang perlu adanya pemahaman adalah sebagai berikut:

1. Kualitas

Kualitas adalah segala ciri dan sifat terhadap pelayanan maupun produk yang memiliki pengaruh terhadap kemampuannya agar memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang terikat. Dapat dikatakan berkualitas jika jasa atau barang tersebut sudah mencapai keinginan atau harapan konsumen.⁸

2. Pelayanan

Secara umum pelayanan merupakan kegiatan yang khususkan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan, dengan adanya pelayanan, pelanggan dapat terpenuhi segala keinginan dan kepuasan mereka. Di kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan seseorang untuk mengabdikan keinginan dan kepuasan orang lain, sementara kata melayani memiliki arti membantu seseorang menyiapkan sesuatu yang di butuhkan oleh orang lain.⁹

3. Jasa

Pengertian dari jasa merupakan suatu kegiatan yang dapat mewujudkan dan mampu memberikan manfaat untuk pelanggannya pada waktu tempat tertentu. Sedangkan pengertian jasa dari kamus besar Bahasa Indonesia merupakan perbuatan yang berguna, baik, bernilai bagi orang lain.

⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),54.

⁹ Indrasari,57.

Jasa kerap di lihat sebagai suatu fenomena yang rumit. Service atau jasa memiliki arti yang banyak, mulai dari pelayanan pribadi (personal service) sampai jasa sebagai suatu produk.¹⁰

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan sebagai salah satu susunan alur dalam penulisan skripsi.¹¹ Untuk mempermudah dalam melakukan penyusunan maka dijelaskan sebagai berikut:

BAB I pendahuluan, yang berisikan konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II kajian pustaka, yang berisikan tentang ringkasan kajian terdahulu yang dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

BAB III metode penelitian, yang berisikan tentang metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan yang terakhir tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV hasil penelitian, yang berisikan tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V kesimpulan dan saran, yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.

¹⁰ Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*, (Yogyakarta:Deepublish,2019),7.

¹¹ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 93.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis menyusun skripsi ini, penulis mengupas dan menganalisis skripsi, setelah itu penulisan memperoleh beberapa skripsi yang berhubungan dengan penelitian ini, penelitian yang dimaksud yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Riftania Nisa'ur Rohmah yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Retail Alfamart Tanggul 2. Tujuan dalam penelitian ialah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam membangun kepuasan pelanggan pada Alfamart Tanggul 2 dan mengetahui citra perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan Alfamart Tanggul 2. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis kasus dan penelitian lapangan. Sementara teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kesimpulan kualitas pelayanan berperan penting dalam membangun kepuasan pelanggan dalam sebuah perusahaan kualitas pelayanan merupakan hal yang diperhatikan oleh konsumen dalam mengambil keputusan, pelayanan merupakan ujung tombak perusahaan jasa pelayanan yang akan berhadapan langsung dengan pihak konsumen atau pelanggan. Citra perusahaan adalah salah satu hal yang perlu diperhatikan didalam suatu perusahaan, sebuah perusahaan harus mampu menanamkan citra yang positif bagi perusahaan dan juga harus memiliki kemampuan

membantu perusahaan dalam memahami bahwa pelanggan adalah aset yang penting yang harus dipelihara dan dipertahankan keberadaannya.¹²

2. Penelitian yang dilakukan oleh R. Susanti, Tonich, R. Alexandro yang berjudul Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Laundry Ririn Di Jalan G. Obos XII Kota Palangka Raya. Tujuan dalam penelitian ialah untuk mengetahui bagaimana persepsi konsumen terhadap kualitas layanan jasa laundry Ririn Palangka Raya. Metode penelitian yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode fenomenologi yang mencoba menjelaskan atau mengungkap makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa individu ini digunakan agar mendapatkan data yang mendalam. Kesimpulan Dari lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan jasa pada laundry Ririn di jalan G. Obos XII Palangka Raya yaitu Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati) dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang ada di laundry Ririn Palangka Raya sangat baik. Ini bisa dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada para informan. Dan laundry Ririn Palangka Raya selalu meningkatkan kualitas guna menciptakan hubungan yang

¹² Riftania Nisa'ur Rohman," Analisis Kualitas Pelayanan pada Bisnis Retail Alfamart Tanggul 2"(Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember, Jember 2019)

saling menguntungkan bagi para pelanggan dan pemberi pelayanan secara terus-menerus.¹³

3. Penelitian dilakukan oleh Dewi Nurmala Sari Yang berjudul Analisis Pelayanan Jasa Tour and Travel Perspektif Etika Bisnis Islam di CV. Aرسال Wisata Nusantara Kabupaten Jember. Tujuan dalam penelitian ialah 1. Untuk mendeskripsikan pelayanan jasa tour and travel di CV. Aرسال Wisata Nusantara kabupaten Jember, 2. Untuk mendeskripsikan faktor pendukung jasa tour and travel di Cv. Aرسال Wisata Nusantara kabupaten Jember, 3. Untuk mendeskripsikan faktor penghambat pelayanan jasa tour and travel di CV. Aرسال Wisata Nusantara kabupaten Jember. Metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Kesimpulan pelayanan jasa tour and travel CV. Aرسال Wisata Nusantara kabupaten Jember selalu berupaya untuk memberikan keramahan, kejujuran dan bertanggung jawab serta meprioritaskan etika islam kepada pelanggan. Selain itu perusahaan sangat mempertimbangkan aspek- aspek pelayanan prima yaitu reability, tangible, responsiveness, Assurance, dan Empaty dalam praktek pelayanan jasa. Faktor pendukung dalam pelayanan jasa tour and travel di CV. Aرسال Wisata Nusantara kabupaten Jember di temukan bahwa: a. bisnis biro perjalanan terbilang masih merintis, b. adanya kerjasama yang baik antara karyawan dengan karyawan, c. adanya kerjasama dengan instansi yang lain, e. sikap karyawan perusahaan dalam

¹³ R.Susanti, Tonich, R. Aleyandro, "Kualitas Pelayanan Jasa pada usaha Laundry Ririn di jalan G. Obas XII Kota Palangka Raya."(Jurnal: Fakultas Keguruan dan ilmu pendidikan universitas Palangka Raya, 2019)

melayanin pelanggannya. Faktor penghambat dalam pelayanan jasa tour and travel di CV. Arsal Wisata Nusantara kabupaten Jember ditemukan bahwa : a. terdapat fasilitas yang terkadang tidak sesuai , b. terdapat konsumen yang membatalkan pemesanan, c. kendaraan yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal , d. jadwal yang terlambat, e. faktor trknis, f. perusahaan masih belum memiliki website. ¹⁴

4. Penelitian dilakukan oleh Roby, Laura, dan Linda yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* pada *Modern Laundry* Cirebon. Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui Apakah kualitas pelayanan laundry berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan *Quality Function Deployment*. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif dengan jenis penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa persyaratan pelanggan yang dinilai sangat penting, dengan penilaian pelanggan terhadap *Modern Laundry*. Jika memperhatikan hal tersebut, maka *Modern Laundry* dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. ¹⁵

5. Penelitian dilakukan oleh Yolanda yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Laundry (Studi Pada Mama Klin Laundry-Banjarbaru). Tujuan dari penelitian ini adalah

¹⁴ Dewi Nurmala Sari, “ analisis pelayanan jasa tour and travel perspektif etika bisnis islam di cv. arsal wisata nusantara kabupaten jember.”(Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember , 2017)

¹⁵ Roby Sentosa, Laura Lahidah, Linda Gandajaya “ Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan *Quality Function Deployment* Pada *Modern Laundry* Cirebon.” Jurnal Bina Ekonomi : Vol 25 No 1 Tahun 2021.

untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengetahui harapan pelanggan pada laundry ini. Metode penelitian yang digunakan jenis penelitian kualitatif. Kesimpulan Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa Kualitas Jasa Pelayanan memberikan bahwa variabel bukti langsung dan variabel keandalan mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Mama Klin Laundry Banjarbaru karena total nilai rata-rata 4,2. Variabel jaminan juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan namu tidak begitu berpengaruh seperti variabel lainnya.¹⁶

6. Penelitian dilakukan oleh Yoga dan Fitri yang berjudul Analisis Trend Bisnis pada Jasa Laundry Cuklig di Jakarta Timur. Tujuan dari penelitian adalah apakah trend bisnis Jasa Laundry berjalan lancar. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Kesimpulan Kualitas pelayanan pada jenis marketing yang digunakan akan berpengaruh pada tingkat strategi dan usaha yang dipakai.¹⁷
7. Penelitian dilakukan oleh Jenny dan Stanny yang berjudul Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado). Tujuan dari penelitian ini untuk membahas permasalahan untuk menentukan faktor yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman berdasarkan analisis internal, eksternal,

¹⁶ Yolanda Putri Nandarwati, “Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Laundry (Studi Pada Mama Klin Laundry-Banjarbaru)”(Disertasi Doktor, Univeritas Islam Kalimantan, 2019).

¹⁷ Muhammad Yoga Pratama & Nur Fitri Rahmawati, “Analisis Trend Bisnis pada Jasa Laundry Cukling di Jakarta Timur”(Jurnal Administrasi Bisnis, 2021).

dan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan jenis penelitian kualitatif. Kesimpulan Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi bersaing yang dapat diterapkan Bless Laundry Manado dalam menghadapi persaingan dalam keadaan yang ada adalah strategi penetrasi pasar dengan menerapkan strategi promosi.¹⁸

8. Penelitian dilakukan oleh Retno dan Randy yang berjudul Analisis Model Bisnis pada *Eighteen Nineteen Laundry* dengan Pendekatan *Business Model Canvas*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah menggunakan Pendekatan *Business Model Canvas* dapat menunjang kualitas bisnis Laundry. Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah perlunya merubah struktur biaya agar nilai dan kualitas pelayanan bagi pelanggan dapat tercapai maksimal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menambah mesin cuci dan mesin pengering agar tidak terjadi penumpukan cucian.¹⁹
9. Penelitian dilakukan oleh Novi, Louis, dan Verawati yang berjudul Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa *Weshwash Laundry*. Tujuan menganalisis pelayanan yang digunakan dan melihat bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Laundry. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan

¹⁸ Jenny Nancy Kaligis & Stanny Sicilia Rawung, "Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado)." (SEIKO: *Journal Of Management & Business*, 2022).

¹⁹ Retno Setyorini & Randy Oktavianry Rey, "Analisis Model Bisnis pada *Eighteen Nineteen Laundry* dengan Pendekatan *Business Model Canvas*" (Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis, 2017).

menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan serta menggunakan kritik dan saran dari pelanggan bahwa jasa *Weshwash Laundry* sangat baik dalam kualitas layanan dengan upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.²⁰

10. Penelitian dilakukan oleh Henry G. Piri yang berjudul *Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*. Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Steiner Salon Manado. Metode penelitian asosiatif dan teknik analisis menggunakan regresi linier sederhana dengan skala Likert untuk pengukuran penelitian. Kesimpulan Karyawan steiner salon manado pada umumnya sudah melakukan pelayanan yang memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga memberi pengaruh positif terhadap customer loyalty. Service quality berpengaruh terhadap customer loyalty. Kepuasan yang dirasakan nasabah turut dipengaruhi oleh service quality yang diberikan oleh pihak salon. Terdapat hubungan yang erat antara service quality dengan customer loyalty, bila service quality yang diberikan meningkat tentunya customer loyalty pun akan meningkat.²¹

Tabel 2.1

Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Riftania Nisa'ur Rohmah,	Persamaan hasil penelitian yang	Perbedaan pada objek penelitian

²⁰ Novi Rahayu Mudita, Louis Utama, & Verawati, "*Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Weshwash Laundry*" (Jurnal Serina Abdimas, 2023).

²¹ Henry G. Piri, "*Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado*" (Jurnal: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Samratulangi, 2013).

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
	tahun 2019 yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bisnis Retail Alfamart Tanggul 2	digunakan yaitu penelitian kualitatif	yaitu bisnis retail alfamart tanggul 2
2.	R. Susanti, Tonich, R. Alexandro, tahun 2019 yang berjudul Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Laundry Ririn di jalan G. obos XII kota Palangka Raya	Persamaan hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif	Perbedaan pada tempat penelitian yaitu Laundry Ririn di jalan G. obos XII kota Palangka Raya
3.	Dewi Nurmala Sari , tahun 2017 yang berjudul Analisis pelayanan jasa tour and travel perspektif etika bisnis islam di CV. Arsal wisata Nusantara kabupaten jember.	penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif	Perbedaan pada tempat penelitian yaitu pelayanan jasa tour and travel perspektif etika bisnis islam di cv. arsal wisata nusantara kabupaten jember.
4.	Roby Sentosa, Laura Lahidah, dan Linda Gandajaya, Tahun 2021 yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Quality Function Deployment Pada Modern Laundry Cirebon	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Kualitas Pelayanan, dan menggunakan metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu Quality Function Deployment
5.	Yolanda Putri Nandarwati, Tahun 2019 yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Laundry (Studi Pada Mama Klin Laundry-Banjarbaru)	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang kualitas jasa pelayanan, metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

No	Penulis	Persamaan	Perbedaan
6.	Muhammad Yoga Pratama & Nur Fitri Rahmawati, Tahun 2021 yang berjudul Analisis Trend Bisnis pada Jasa Laundry Cukling di Jakarta Timur	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan adalah trend bisnis
7.	Jenny Nancy Kaligis & Stanny Sicilia Rawung, Tahun 2022 yang berjudul Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado)	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Kualitas Pelayanan, metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu strategi
8.	Retno Setyorini & Randy Oktavianry Rey, Tahun 2017 yang berjudul Analisis Model Bisnis pada Eighteen Nineteen Laundry dengan Pendekatan Business Model Canvas	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu mengkaji model bisnis dan pendekatan
9.	Novi Rahayu Mudita, Louis Utama, & Verawati, Tahun 2023 yang berjudul Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Weshwash Laundry	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Kualitas Pelayanan, metode kualitatif	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan
10.	Henry G. Piri, Tahun 2013 yang berjudul Kualitas Pelayanan Jasa Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Steiner Salon Manado	Persamaan dengan penelitian ini sama-sama mengkaji tentang Kualitas Pelayanan	Perbedaan hasil penelitian yang digunakan yaitu penelitian Kuantitatif

B. Kajian Teori

1. Jasa

a. Pengertian Jasa

Menurut Chritoper H. Lovelock dalam Hery, Jasa merupakan sesuatu yang tidak terwujud dan hanya disarankan serta dialami bukan dimiliki.²² Jasa adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dari tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi (*personal service*) sampai jasa sebagai suatu produk.²³

b. Karakteristik Jasa

Menurut Fandy Tjipto dalam Arif, karakteristik jasa dapat digambarkan sebagai berikut:²⁴

1) Tidak berwujud (*Intangibility*)

Jasa berbeda dengan barang. Jika barang merupakan suatu objek, alat atau benda, maka jasa adalah suatu perbutan, kinerja atau usaha. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki. Meskipun sebagian besar jasa dapat

²² Hery Suprpto, "Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan)", (JPIM, Vol 4 No 3, 2019),1050.

²³ Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa (Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*,(Yogyakarta:Deepublish,2019),7.

²⁴ Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

dikaitkan dan didukung oleh produk fisik namun *esensi* dari apa yang dibeli pelanggan adalah *performance* yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Jasa bersifat *intangibility*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba atau didengar sebelum dibeli. Seseorang tidak dapat melihat hasil dari jasa sebelum ia menikmatinya sendiri.

Bila pelanggan membeli jasa, maka ia hanya menggunakan, memanfaatkan atau menyewa jasa tersebut. Pelanggan tersebut tidak lantas memiliki jasa yang dimilikinya. Oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian para pelanggan memperhatikan tanda-tanda atau bukti kualitas jasa tersebut. Mereka akan menyimpulkan kualitas jasa dari tempat, orang, peralatan, bahan-bahan komunikasi, simbol dan harga yang mereka amati. Kesimpulan yang diambil para pelanggan akan banyak dipengaruhi oleh atribut-atribut yang digunakan perusahaan jasa, baik atribut yang bersifat objektif dan dapat dikuantitatifkan maupun atribut yang sangat subjektif dan bersifat perseptual.

2) Tidak Terpisahkan (*inseparability*)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari

jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada konsep rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan dan karyawannya.

Faktor lain yang tidak kalah pentingnya adalah pemberian perhatian khusus pada tingkat partisipasi/keterlibatan pelanggan dalam proses jasa. Demikian pula dengan fasilitas pendukung jasa sangat perlu diperhatikan dan pemilihan lokasi yang tepat, dalam artian dekat serta mudah dicapai pelanggan juga perlu dipertimbangkan. Hal ini berlaku untuk jasa, dimana pelanggan yang mendatangi penyedia jasa, maupun sebaliknya penyedia jasa yang mendatangi pelanggan.

3) Bervariasi (*Variability*)

Jasa bersifat sangat variabel karena memikat banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Pada industri jasa yang bersifat *people-based* komponen manusia yang terlibat jauh lebih banyak dari pada jasa yang bersifat *equipment-based*. Implikasi adalah bahwa hasil (*outcome*) dari operasi jasa yang bersifat *people-based* cenderung kurang terstandarisasi dan searah, dibandingkan hasil dari jasa yang bersifat *equipment-based* maupun operasi manufaktur. Para pembeli jasa sangat peduli terhadap variabilitas jasa yang sangat tinggi ini dan

sering kali mereka meminta pendapat orang lain sebelum memutuskan untuk memilih penyedia jasa.

4) Tidak Dapat Disimpan (*perishability*)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Sifat jasa yang mudah rusak (*perishability*) tersebut tidak akan menjadi masalah apabila permintaan tetap berjalan lancar. Jika permintaan berfluktuasi, perusahaan-perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit. Tetapi kenyataannya permintaan pelanggan akan jasa umumnya sangat bervariasi dan dipengaruhi faktor musiman. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya (substitusi dari persediaan jasa) guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan. Dalam hal ini perlu dilakukan analisis terhadap biaya dan pendapatan bila kapasitas ditetapkan terlalu tinggi atau terlampau rendah.²⁵

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Suatu barang atau jasa akan dinilai bermutu apabila dapat memenuhi ekspektasi atau harapan konsumen akan nilai produk tersebut.²⁶

²⁵ Husni Muharram, Ocdy Amelia, “ Analisis Kualitas, Desain dan Karakteristik terhadap produk jasa pada Bank BRI Medan”, *Manajemen Tools*, 7. 1 (Juni, 2017):40.

²⁶ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),54.

b. Pengertian Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). pada hakekatnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.²⁷

c. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kloter dalam Gladis bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara teru-meneru, menurut proses yang dilakukan.²⁸ Sedangkan, menurut Ghoes dan Davis dalam Zikri, kualitas pelayanan didefinisikan bahwa suatu kondisi yang dinamis dan berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi harapan

²⁷ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),57.

²⁸ Gladis Devina Amadhea & Farida, "Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Lia Nusantara Perdana)", (Seminar Nasioanal Pariwisata dan Kewirausahaan, Vol 1, 2022)

pelanggan.²⁹ Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.³⁰ Maka dapat disimpulkan kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut, dikatakan bahwa *service quality* atau kualitas layanan adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

d. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman dan Zeithaml dalam Arif, Indikator Kualitas Pelayanan antara lain :

- 1) Keandalan (*Reability*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- 2) Kesadaran (*Awareness*) Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

²⁹ Ahmad Zikri & Muhammad Ihsan Harahap, "Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera", JIKEM, Vol 2, No 1, 2022.

³⁰ Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

- 3) Perhatian (*attention*) Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.
- 4) Ketepatan (*Accuracy*) Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.³¹

e. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dan Zeithmal dalam Arif, kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

- 1) Bukti Langsung (*Tangibles*) Meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) Kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.
- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*) Pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

³¹ Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

- 5) Empati Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.³²

3. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai yang mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengetatan, divestasi, likuidasi, dan usaha pantungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumberdaya perusahaan dalam jumlah besar.³³

Mengemukakan bahwa Strategi merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan pokok suatu organisasi, kebijakan-kebijakan dan tahapan-tahapan kegiatan ke dalam suatu keseluruhan yang bersifat kohesif.

b. Manajemen Strategi

Manajemen strategi dapat didefinisikan sebagai seni dan pengetahuan dalam merumuskan, mengimplementasikan, serta mengevaluasi keputusan-keputusan lintas fungsional yang memungkinkan sebuah organisasi untuk mencapainya. Sebagaimana yang disiratkan oleh definisi ini manajemen strategi berfokus pada usaha mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan akuntansi, produksi atau operasi,

³² Arif Wibowo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen", (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

³³ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019),50.

penelitian dan pengembangan, serta sistem informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasional. Menurut Fenty, manajemen strategi merupakan suatu seni, teknik, dan ilmu untuk memformulasikan, mengimplementasikan, mengevaluasi, dan mengawasi berbagai keputusan fungsional organisasi yang selalu dipengaruhi oleh lingkungan, sehingga merubah kemampuan untuk mencapai harapan.³⁴

Terdiri atas tiga tahap: formulasi strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Adapun penjabaran tahapan manajemen strategi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Formulasi Strategi (*strategi formulation*) mencakup pengembangan visi dan misi, mengidentifikasi kesempatan, dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal, menciptakan tujuan jangka panjang, memulai strategi alternatif dan memilih strategi khusus untuk dicapai.
- 2) Implementasi Strategi (*strategi implementation*) memerlukan perumusan tujuan tahunan, kebijakan yang memotivasi karyawan, dan pengalokasian sumberdaya oleh; perusahaan sehingga strategi yang di formulasikan dapat dilakukan.
- 3) Evaluasi strategi (*strategi evaluation*) merupakan tahapan final dalam manajemen strategik. Manajer harus mengetahui ketika strategi tertentu tidak berjalan dengan baik. Tiga aktivitas dalam evaluasi strategi antara lain; meninjau faktor internal dan eksternal

³⁴ Fenty Setiawati, "Manajemen Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Strategy Management to Improve the Quality of Education", (Jurnal At-Tabhir: Media Hukum dan Pendidikan, ol 30 No 1, 2020).

yang merupakan basis untuk strategi saat ini, mengukur kinerja , dan mengambil tindakan korektif.³⁵

4. Industri Jasa

Industri jasa merupakan sebuah kegiatan ekonomi yang bergerak pada bidang pelayanan untuk melayani dalam proses produksi secara langsung pada konsumen. Industri jasa menghasilkan produk yang berwujud seperti jasa transportasi, jasa perdagangan, jasa kesehatan dan lainnya. Industri jasa disusun berdasarkan karakter kelompok segmen yang dituju.

Untuk jasa inti disusun berdasarkan elemen 8-P, sedangkan jasa pelengkap disusun berdasarkan elemen kelompok jasa. Untuk setiap proses yang melibatkan hubungan dengan konsumen disusun dalam bentuk *standart operation procedure* (SOP). Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan jumlah kebutuhan operasional, baik jumlah peralatan maupun jumlah kebutuhan operasional perbulan. Perhitungan jumlah kebutuhan digunakan untuk melakukan perhitungan luas lantai dan penataan layout dari industry jasa.³⁶

³⁵ Andhita Fatikha Sari , Rizki Hegia Sampurna , Dine Meigawati, ” Stategi Dinas Koperasi, Ukm, Perdagangan Dan Perindustrian Dalam Pemberdayaan Umkm Di Kota Sukabumi, ” *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2, no.10 (Maret, 2022): 3355-3356.

³⁶ Melany, Suhartono, Martinus Edy Sianto, ” Perencanaan Industri Jasa Laundry di Surabaya Selatan”, *Jurnal Widya Teknik*, Vol. 9, No. 1, 2010 (100-110).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami.³⁷ Penelitian kualitatif sifatnya mendasar dan naturalistik atau bersifat kealamian, serta tidak bisa dilakukan di laboratorium, melainkan di lapangan. Oleh sebab itu, penelitian semacam ini sering disebut dengan *naturalistic inquiry*, atau *field study*.

Secara umum, ciri-ciri penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Tatanan alami merupakan sumber data yang bersifat langsung. Penelitian kualitatif melakukan penelitian pada latar alamiah atau pada konteks dari suatu keutuhan. Sebuah fenomena pada dasarnya merupakan keutuhan yang tidak dapat dipahami jika dipisahkan dari konteksnya. Oleh karenanya, memahami fenomena secara langsung dan mendalam menjadi kunci pokok pendekatan kualitatif ini;
2. Manusia sebagai alat instrumen. Dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan alat pengumpul data yang utama. Peneliti menjadi bagian dari fokus masalah yang diteliti. Manusia merupakan instrumen tepat untuk memahami kaitan kenyataan- kenyataan di lapangan dibanding instrumen lainnya.

³⁷ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakaryaa, 2010),6.

3. Bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif bersifat mendeskripsikan 'makna data' atau fenomena yang dapat ditangkap oleh peneliti, dengan menunjukkan bukti-buktinya. Pemaknaan terhadap fenomena itu banyak bergantung pada kemampuan dan ketajaman peneliti dalam menganalisisnya.
4. Penelitian kualitatif mementingkan proses, bukan hasil atau produk. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang memerdulikan produk atau hasil.
5. Analisis data bersifat induktif. Penelitian kualitatif tidak berupaya mencari bukti-bukti untuk pengujian hipotesis yang diturunkan dari teori, seperti halnya dalam pendekatan kuantitatif. Akan tetapi, peneliti berangkat ke lapangan untuk mengumpulkan berbagai bukti melalui penelaahan terhadap fenomena, dan berdasarkan hasil penelaahan, kemudian merumuskan teori. Jadi, penelitian kualitatif bersifat dari bawah ke atas (*bottom up*), tidak seperti penelitian kuantitatif yang bersifat dari atas ke bawah (*top-down*). Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif teori yang dirumuskan disebut *grounded theory*, yakni teori yang diangkat dari dasar atau.
6. Keperdulian utama penelitian kualitatif adalah pada "makna". Dalam penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti dalam suatu proses atau interaksi dengan tatanan (*setting*) yang menjadi objek penelitiannya merupakan salah satu kunci keberhasilan. Dalam keikutsertaan itu, peneliti tidak menangkap makna sesuatu dari sudut pandangannya sendiri sebagai

orang luar, tetapi dari pandangan dia sebagai subjek yang ikut serta dalam proses dan interaksi tersebut. Dengan demikian pemaknaan yang dibuat akan lebih berarti dalam mengungkap gejala tersebut.³⁸

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian merupakan lokasi yang menjadi tempat kegiatan penelitian untuk mendapatkan dan mengumpulkan berbagai data-data yang mendukung terhadap proses penelitian. Pada penelitian ini tempat penelitian ditetapkan di Citra Laundry yang terletak di Kecamatan Mayang Kabupaten Jember.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa yang hendak dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana data akan dicari dan dijaring sehingga validitasnya dapat dijamin. Adapun subjek penelitian yang akan dilaksanakan ini adalah:

1. Pemilik Laundry : Ibu Siswati
2. Karyawan Laundry, terdapat 3 karyawan :
 - a. Nurhasanah
 - b. Liatun Hasanah
 - c. Lilis minarni
3. Perangkat Desa : Bapak Sugiharto
4. Pelanggan, terdapat 10 pelanggan :

³⁸ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitataif* (Makassar: Syakir Media Press,2021),47.

- a. Siti Aisah
- b. Fina
- c. Anisa Amalia
- d. Solehatun
- e. Ana
- f. Butrima
- g. Siti rahayu
- h. Juminten
- i. Susilah
- j. Pipin

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data.³⁹ Metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan dalam penelitian ini adalahh:

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Observasi dilakukan untuk membentuk pemikiran yang luas mengenai permasalahan apa yang ada dilapangan.⁴⁰

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi tidak terstruktur yaitu observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 219.

⁴⁰ Mohammad Mulyadi, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Praktek Kombinasi Dalam Penelitian Sosial*, (Jakarta: Public Institute, 2012), 182.

tentang apa yang akan diobservasikan. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati.

2. *Interview* (wawancara)

Wawancara merupakan cara lain untuk mendapatkan data ketika dalam observasi tidak mendapatkan data yang diinginkan. Wawancara adalah pengumpulan suatu data dalam bentuk komunikasi atau diskusi secara langsung dengan narasumber dan peneliti, dengan mengajukan pertanyaan dan jawaban yang dilontarkannya.⁴¹ Adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

3. Dokumentasi

Peneliti melakukan dokumentasi setelah melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat berupa tulisan, gambar, dan karya dari orang lain.⁴² Pengumpulan dokumen ini mungkin dilakukan untuk mengecek kebenaran atau ketepatan informasi yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam.

⁴¹ M. Djmal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 2015), 75.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 291.

E. Analisis Data

Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran awal tentang kondisi pada masyarakat tertentu.⁴³ Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi.

Oleh karena itu, analisis data ini untuk memberi arti, makna, dan nilai yang terkandung dalam data. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan model interaktif Miles, Huberman dan Saldana yang terdiri dari *data Condensation*, *data Display*, dan *Conclusion Drawing/Verifications*.⁴⁴

1. Kondensasi Data (*Condensation*)

Kondensasi data adalah proses pemilihan, pemfokusan, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi empiris lainnya.

2. Penyajian Data (*Display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dan informasi yang memungkinkan penyimpulan dan aksi. Penyajian data

⁴³ Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press 2012), 104.

⁴⁴ Mathew B, dkk, *Qualitative Data Analysis* (America, Aeizona State University, 2014), 12-14.

membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis yang ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari pemulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, proposisi, kesimpulan-kesimpulan “final” mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan-tuntutan pemberi dana.⁴⁵

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian harus dipertanggung jawabkan, demikian peneliti melakukan pengecekan tentang keabsahan data yang telah diperoleh. Untuk membuktikan bahwa apa yang telah diamati oleh peneliti sesuai dengan yang terjadi sebenarnya di lapangan.

Adapun dalam pengujian kreadibilitas menggunakan triangulasi, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang

⁴⁵ Mathew B, dkk,31.

telah ada. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Pengecekan keabsahan data dilakukan agar memberikan kepercayaan dan tanggungjawab secara alamiah. Untuk mendapatkan keabsahan yang valid, maka dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi adalah langkah melakukan pengecekan dalam pemeriksaan berulang sebelum dan sesudahnya dilakukan analisis.⁴⁶

Peneliti melakukan pengecekan dengan teknik triangulasi sumber. Pengertian teknik ini adalah menggunakan macam sumber yang terpercaya untuk menguji keakuratan (kredibilitas data).⁴⁷ Adapun teknik-teknik triangulasi sumber diantaranya:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
2. Membandingkan dengan apa yang dilakukan oleh informan satu dengan informan lainnya.
3. Membandingkan tentang apa yang diinformasikan dengan realitas yang ada.

G. Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian perlu diuraikan yang mana nantinya bisa memberikan deskripsi tentang keseluruhan perencanaan, pelaksanaan, pengumpulan data, analisis data, sampai penulisan laporan.

⁴⁶ Nusa Putra, *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 103.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 274.

Tahapan yang perlu dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra- lapangan

- a. Menyusun rancangan penelitian
- b. Memilih lapangan penelitian
- c. Mengurus perizinan
- d. Menjajaki dan menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- g. Persoalan etika penelitian

2. Tahap Penelitian Lapangan

- a. Memahami latar belakang dan tujuan penelitian
- b. Memasuki lokasi penelitian
- c. Mencari sumber data yang telah ditentukan/obyek penelitian.
- d. Pengumpulan data.

- e. Menganalisa data dengan menggunakan prosedur penelitian yang telah ditetapkan.

3. Tahap akhir penelitian lapangan

- a. Penarikan kesimpulan
- b. Menyusun data yang telah ditetapkan Kritik dan saran.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Usaha Citra Laundry

Citra Laundry merupakan salah satu jasa laundry yang berada di daerah Mayang. Lebih tepatnya di dusun Klayu RT 02 RW 07 kecamatan Mayang. Sejarah perusahaan berawal pada awal tahun 2017, Ibu Siswati adalah pemilik laundry, Ibu Siswati memiliki modal awal sebesar Rp 15 juta untuk membuka usaha laundry, modal tersebut dipergunakan untuk membeli 1 buah mesin cuci 2 tabung yang kecil, setrika, parfum laundry, Plastik laundry, tandon dan juga membuat banner, brosur, nota.

Pada awal mulanya ibu siswati memasang banner di pinggir jalan dan menyebar brosur kepada warga. Setelah 1 minggu menyebar brosur dan banner, baru ada beberapa pelanggan yang datang untuk melaundry. Awalnya, Ibu Siswati tidak mempunyai karyawan, beliau hanya mengerjakan laundry berdua dengan suaminya. Setiap harinya Ibu Siswati membagi tugas dengan suaminya, Ibu Siswati bertugas untuk menjemur baju dan menyetrika sedangkan suaminya bertugas mencuci baju, mengemas baju yang sudah di setrika, dan juga antar jemput laundry.

Setelah berjalan 1 tahun Citra Laundry sudah di kenal banyak warga, semakin hari semakin banyak yang melaundry. Dengan banyaknya laundry ibu siswati membutuhkan karyawan dan juga mesin yang lebih besar dari sebelumnya. Untuk membantu menyetrika, karyawan pertama kali kerja

tidak mempunyai pengalaman dalam bekerja, setelah dicoba hasilnya kurang maksimal dalam menyetrika, setelah di berikan arahan dan latihan hasil setrikanya cukup bagus dan rapi.

Setiap harinya Citra laundry bisa menghasilkan omset 50 kg sampai 100 kg. kalau hari sabtu dan minggu lebih dari omset setiap harinya. Setiap hari senin sampai Jumat Citra Laundry memakai 2 karyawan, kalau sabtu dan minggu memakai 4 karyawan dikarenakan melebihi omset setiap harinya.

2. Visi dan Misi Usaha Citra Laundry

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik laundry dapat digambarkan bahwa visi usaha Citra Laundry adalah “Mengedepankan kualitas dan hasil cucian, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan laundry”. Misi dari berdirinya usaha ini adalah menciptakan lapangan pekerjaan bagi penduduk sekitar.

3. Struktur Kepengurusan Usaha Citra Laundry

Struktur organisasi yang dimiliki Citra Laundry masih tergolong sederhana. Struktur organisasi ini menggambarkan hubungan tanggung jawab dan wewenang yang terdapat dalam perusahaan. Struktur organisasi ini memang biasa digunakan pada usaha yang tergolong pada usaha yang masih kecil. Dalam usaha Citra Laundry ini hanya terdiri dari pemilik usaha dan 4 karyawan, dengan 1 karyawan kerja harian saja dan 3 karyawan tetap.

- a. Pemilik Laundry : Ibu Siswati
- b. Karyawan Laundry, terdapat 4 karyawan :

- Marsini (karyawan harian)
- Nurhasanah (karyawan tetap)
- Liatun Hasanah (karyawan tetap)
- Lilis Minarni (karyawan tetap)

B. Penyajian dan Analisis Data

Pada penyajian data dan analisis adalah bagian dari mengungkapkan data yang telah dihasilkan oleh peneliti sesuai metode dan teknik penelitian yang digunakan serta disesuaikan dengan fokus permasalahan yang dirumuskan dengan analisis data yang relevan. Penyajian data dan analisis dilakukan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan. Untuk menjelaskan hasil penelitian ini, peneliti menyajikan data-data yang relevan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry

Dalam memperoleh suatu data terkait kualitas pelayanan jasa usaha Citra Laundry, peneliti melakukan penilaian dengan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) dalam pelayanannya. Maka disajikan lima dimensi pada kualitas pelayanan dalam bentuk hasil wawancara sebagai berikut.

c. Keandalan (*Reliability*) Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry

Keandalan merupakan suatu kemampuan yang ada pada perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan dan kepercayaan kepada pelanggan. Keandalan pelayanan

jasa pada usaha Citra Laundry, disampaikan pada saat wawancara yang dilakukan peneliti bersama Siswati selaku pemilik usaha Citra Laundry. Berikut hasil wawancara peneliti dengan narasumber.

“Keandalan yang saya berikan ke pelanggan itu seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan laundrynya mbak. Tapi tergantung cuacanya kalau hujan atau mendung itu saya hubungi dulu pelanggan saya, tapi saya meskipun cuaca kurang mendukung saya tetap berusaha untuk menyelesaikan cucianya. Sehingga pelanggan itu gak jera yang mau laundry di tempat saya.”⁴⁸

Penjelasan pemilik laundry juga dijelaskan oleh karyawan laundry Liatun Hasanah bahwa laundry selalu melayani dengan tepat waktu.

“pelayanan yang kami berikan selalu tepat waktu supaya tidak mengecewakan pelanggan”⁴⁹

Karyawan lainnya yaitu Lilis Minarni juga menjelaskan bahwa ketepatan waktu adalah poin utama dalam usaha ini untuk menyakinkan pelanggan.

“menurut saya, dengan ketepatan waktu dapat memberikan rasa percaya pelanggan”⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan diatas, peneliti dapat memahami bahwa keandalan pelayanan yang diterapkan oleh pemilik usaha Citra Laundry yaitu mengutamakan ketepatan waktu untuk menyelesaikan tugas yang dilakukan agar tidak mengecewakan pelanggan. Meskipun terdapat hambatan dalam menjalankan usahanya seperti kendala cuaca yang berubah-ubah.

⁴⁸ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 13 Februari 2023.

⁴⁹ Liatun Hasanah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023

⁵⁰ Lilis Minarni diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023

Keandalan (Reliability) merupakan Kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.⁵¹

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa keandalan pelayanan sangat penting dalam membangun kepercayaan pelanggan karena pelanggan adalah ladang rezeki dalam meningkatkan kualitas usaha yang tengah dikembangkan. ketika pelanggan merasa percaya terhadap keandalan pelayanan suatu usaha dalam bentuk jasa maka kemungkinan besar pelanggan akan mempromosikan secara sukarela usaha yang dikelola kepada orang lain.

Selanjutnya, peneliti melakukan wawancara kepada Siti Aisah selaku pelanggan usaha Citra Laundry, menyatakan bahwa:

“Iya melayani dengan tepat waktu dan sepenuh hati, selama saya menjadi konsumen di citra laundry karyawan citra laundry tidak pernah telat terhadap barang laundryan saya.”⁵²

Selanjutnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan

Solehatun selaku pelanggan usaha Citra Laundry, bahwa:

“saya suka layanannya sesuai yang sudah dijadwalkan”⁵³

Selanjutnya, terdapat pula pelanggan lainnya yang peneliti wawancarai bernama Fina, yang mengungkapkan bahwa:

“iya tepat waktu, terkadang sebelum saya nelvon sama yang punya laundry, pemilik laundry dengan cepat menghubungi

⁵¹ Arif Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

⁵² Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.

⁵³ Solehatun diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

saya kalok laundrynya sudah selesai , selang beberapa jam laundrynya langsung di antar kerumah.”⁵⁴

Selanjutnya, wawancara dilakukan dengan Anisa Amalia selaku pelanggan usaha Citra Laundry, menyatakan bahwa:

“iya benar, pelayanan di Citra laundry sangat cepat dan tepat waktu, sedikit cerita waktu itu saya mengalami kendala karena ada pakaian yang akan saya gunakan untuk hari esok, lalu konfirmasi ke pemilik laundry agar dikerjakan terlebih dahulu, ternyata barang yang saya butuhkan sudah selesai dan bisa diambil waktu itu. Selain pelayanan yang cepat dan juga dengan biaya yang tidak terlalu mahal namun sangat membuahkan hasil yang memuaskan.”⁵⁵

Berdasarkan hasil wawancara dari keempat pelanggan yaitu Siti Aisah, Fina, dan Anisa Amalia, dan Solehatun mengutarakan bahwa keandalan pelayanan dari usaha Citra Laundry telah mengutamakan ketepatan waktu dan memaksimalkan kepercayaan kepada pelanggannya. Pelanggan memiliki penilaian keandalan pelayanan yang baik dalam usaha ini, termasuk dalam ketepatan waktu dalam pelayanannya. Sehingga keinginan perusahaan akan tercapai dan meningkatkan keunggulan usaha yang dijalankan.

d. **Ketanggapan (*Responsiveness*) Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry**

Ketanggapan merupakan respon yang cepat dan memberikan pelayanan yang tepat pada pelanggan dengan memberikan informasi yang akurat dan sesuai. Pada wawancara yang dilakukan oleh peneliti bersama Siswati selaku pemilik usaha, menjelaskan bahwa:

⁵⁴ Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.

⁵⁵ Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.

“saya berusaha semaksimal mungkin untuk merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap agar pelanggan itu merasa puas dengan pelayanan yang ada di citra laundry.”⁵⁶

Selanjutnya, hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Siti Aisah selaku pelanggan, menjelaskan bahwa:

“iya selalu di respon, itupun dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama.”⁵⁷

Selaras dengan hasil wawancara pelanggan sebelumnya, peneliti memperoleh hasil wawancara bersama Fina selaku pelanggan lainnya. Berikut hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pelanggan:

“selama saya ngelaundry mba, saya selalu di respon dengan baik oleh pemilik laundry dan saya jugak tidak pernah ada keluhan .”⁵⁸

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan Anisa Amalia selaku pelanggan, menjelaskan bahwa:

“Citra laundry selalu mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan dengan baik dan teliti, tidak sungkan untuk meminta maaf bila ada kesalahan yang terjadi dengan komunikasi yang sangat baik. Apabila ada keluhan dari pelanggan sangat cepat menanggapi dan segera di tangani langsung sehingga pelanggan mempunyai solusi.”⁵⁹

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan Pipin selaku pelanggan, menjelaskan bahwa:

“Citra laundry melayani kami dalam keluhan apapun, seperti baju saya pernah luntur namun responnya sangat baik dan memberikan solusi dengan mengganti baju yang rusak.”⁶⁰

⁵⁶ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 13 Februari 2023.

⁵⁷ Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 Maret 2023.

⁵⁸ Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 maret 2023.

⁵⁹ Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 Maret 2023.

⁶⁰ Pipin diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

Selanjutnya, hasil wawancara peneliti dengan Susila selaku pelanggan, menjelaskan bahwa:

“Menurut saya keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan selalu memberikan solusi. Sehingga masyarakat tertarik dengan laundry ini.”⁶¹

Berdasarkan hasil pemaparan dari pemilik dan pelanggan, Siswati selaku pemilik Citra Laundry memaparkan bahwa sebisa mungkin memberikan pelayanan dengan respon cepat dan tanggap sehingga komunikasi dengan pelanggan selalu baik. Hal tersebut dicurahkan oleh pelanggan dengan merasakan pelayanan yang cepat dan baik. Maka respon dan tanggap menjadi poin kedua dalam pelayanan usaha Citra Laundry tersebut.

Ketanggapan (Responsiveness) merupakan kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat.⁶²

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas jasa pelayanan yang diberikan Citra Laundry pada dimensi ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada pelanggan.. Semuanya sudah dijalankan oleh Citra Laundry, dan pelanggan merasa di layani.

⁶¹ Susila diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

⁶² Arif Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

e. **Jaminan (Assurance) Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry**

Dalam bentuk jaminan, usaha memberikan kepercayaan, pengetahuan, dan rasa sopan santun para karyawan yang ada di tempat usaha agar menumbuhkan kepercayaan kepada pelanggan. Dijelaskan oleh Siswati selaku pemilik usaha Citra Laundry pada hasil wawancara yang dilakukan, sebagai berikut:

“untuk jaminan yang saya berikan ke pelanggan citra laundry itu seperti menjaga tutur kata mbak, karena dengan cara menjaga tutur kata pelanggan itu akan merasa senang. Saya juga memberi tahu kepada karyawan saya untuk menjaga kesopanan terhadap pelanggan, kesiapapun mau anak kecil atau tua.”⁶³

Selanjutnya, menurut pelanggan yang bernama Siti Aisah saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“iya sangat ramah saat melayani, meskipun ada karyawan baru yang belum mengenal saya sebagai konsumen tetap di jasa citra laundry.”⁶⁴

Selanjutnya, menurut pelanggan yang bernama Ana saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“pelayanan sangat ramah dan menurut saya selalu mengutamakan pelanggannya.”⁶⁵

Selanjutnya, menurut pelanggan yang bernama Juminten saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“keramahannya membuat saya selalu berlangganan di laundry ini, pelayanan cepat dan tepat waktu.”⁶⁶

⁶³ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 17 Februari 2023.

⁶⁴ Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁶⁵ Ana diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

⁶⁶ Juminten diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

Sama dengan penjelasan dari pelanggan sebelumnya, Fina selaku pelanggan lainnya menjelaskan bahwa:

“iya mbak sangat ramah, pemilik dan karyawan jika di ajak komunikasi sangat ramah.”⁶⁷

Selaras dengan penjelasan dari beberapa pelanggan sebelumnya, Anisa Amalia selaku pelanggan, menyatakan bahwa:

“iya benar, pemilik laundry sangat ramah, cara berkomunikasi sangat sopan dan baik, tidak enggan menanyakan apa keluhan yang pernah dialami selama memberikan pelayanan dan menerima keluhan apapun untuk dievaluasi bersama, sehingga membuat pelanggan berlangganan untuk kembali melaundry di Citra Laundry.”⁶⁸

Berdasarkan hasil dari pemaparan diatas, pemilik mengungkapkan dengan jelas bahwa memberikan pelayanan yang baik dari tutur kata atau ucapan, sopan santun maka pelanggan merasa nyaman saat memberikan kepercayaan pada usaha Citra Laundry, sehingga karyawan Citra Laundry selalu diajarkan aturan yang tepat. Hal ini sama dengan ungkapan pelanggan yang memberikan pendapat dan respon positif.

Jaminan (Assurance) merupakan pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (contact personnel) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.⁶⁹

⁶⁷ Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁶⁸ Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁶⁹ Arif Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa Citra Laundry sangat bertanggung jawab dan bisa memberikan layanan yang memuaskan kepada pelanggan, dan pelanggan pun merasakan kualitas layanan yang diberikan Citra Laundry.

f. **Empati (*Empathy*) Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry**

Dalam usaha yang dijalankan, pemilik usaha harus memberikan perhatian yang tulus seperti perhatian pribadi pada masing-masing pelanggan agar keinginan dapat terpenuhi dengan baik yang disebut dengan Empati. Melayani kebutuhan pelanggan dengan memberikan perhatian, dilihat dari hasil wawancara yang dijelaskan oleh Siswati selaku pemilik usaha Citra Laundry tersebut.

“Saya berusaha untuk memenuhi apa yang pelanggan saya butuhkan mbak, seperti kalau ada pelanggan yang meminta laundrinya tidak usah dikasih parfum alasannya karena hamil, jadi saya selaku pemilik usaha mencoba untuk menuruti kemauan pelanggan saya.”⁷⁰

Selanjutnya, menurut pelanggan yang bernama Siti Rohayu saat

diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“ketika saya membutuhkan hasil apapun selalu dilayani dan dituruti sesuai kemauan saya.”⁷¹

Selanjutnya, menurut pelanggan yang bernama Butrima saat diwawancarai, menjelaskan bahwa:

“iya kebutuhan dan kemauan aau *request* pelanggan selalu dilayani dengan baik.”⁷²

⁷⁰ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 17 Februari 2023.

⁷¹ Siti rohayu diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

⁷² Butrima diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan oleh pemilik usaha Citra Laundry, Siswati sudah melakukan yang terbaik dengan menuruti kemauan dan keinginan pelanggan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan agar tidak memberikan rasa kecewa dan menghilangkan kepercayaan.

Empati merupakan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.⁷³

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dimensi empati yang dilakukan Citra Laundry sudah dilakukan. Citra Laundry sudah menuruti kemauan dan keinginan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya.

g. **Bukti Fisik (*Tangibles*) Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry**

Kemampuan dalam suatu usaha yaitu dengan menunjukkan esistensi dalam bentuk bukti hasil yang memuaskan. Bukti fisik yang

diberikan berupa pelayanan fasilitas, perlengkapan, peralatan, dan karyawan yang sesuai standart. Dalam hal ini, dijelaskan oleh pemilik usaha Citra Laundry yaitu Siswanti sebagai berikut:

“Ditempat laundry saya seperti tempat untuk menyetrika dan mesin cucinya itu di bersihkan setiap sudah digunakan. Karena dengan begitu kebersihan dari tempat usaha saya sudah terjamin dan membuat pelanggan dan pekerja merasa nyaman. Dan juga selalu membuat tempat agar tidak becek.”⁷⁴

⁷³ Arif Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

⁷⁴ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 17 Februari 2023.

Selanjutnya, menurut salah satu karyawan bernama Nurhasanah menjelaskan dalam wawancaranya, sebagai berikut:

“Biasanya kalau ada cucian yang hilang atau tertukar atasan saya meminta pelanggan untuk menunggu selama kurang lebih 1 minggu. Akan tetapi jika barang tersebut tidak ditemukan selama jangka waktu yang di berikan otomatis atasan saya akan mengganti barang tersebut sesuai dengan barang yang hilang.”⁷⁵

Selaras dengan wawancara sebelumnya, Siti Aisah selaku pelanggan memberikan pendapat bahwa:

“Selama saya menjadi pelanggan citra laundri saya tidak pernah mengalami cucian tertukar atau hilang. Tapi biasanya jika ada cucian yang hilang atau tertukar pemilik citra laundry akan menggantinya. Jadi ini alasan saya laundry cukup lama ke citra laundry karena tanggung jawabnya sudah terjamin.”⁷⁶

Selanjutnya, menurut Fina selaku pelanggan yang diwawancarai menjelaskan bahwa:

“Saya pernah mengalami cucian tertukar tapi oleh pemilik laundry hal tersebut langsung ditangani dengan membawakan cucian saya yang tertukar tersebut ke rumah dan hal tersebut terjadi karena mereka tertukar memberi nama.”⁷⁷

Sama halnya dengan pelanggan sebelumnya, Anisa Amalia selaku pelanggan juga memberikan pendapat sebagai berikut:

“Selama saya menjadi pelanggan citra laundry saya tidak pernah yang namanya cucian tertukar namun suatu hari terjadi kesalahan seperti ini mungkin pendapat saya pemilik laundry akan mengganti barang tersebut karena menurut saya citra laundry dapat dipercaya dan mengutamakan kepuasan pelanggan.”⁷⁸

⁷⁵ Nur Hasanah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 1 Maret 2023

⁷⁶ Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁷⁷ Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁷⁸ Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

Selanjutnya, menurut Bapak Sugiharto selaku Perangkat Desa sekaligus pelanggan yang diwawancarai menjelaskan bahwa:

“Saya selaku pelanggan juga pernah tertukar cucian dengan pelanggan lain, namun selalu di respon cepat oleh pemilik laundry, sehingga setiap saya mencuci sudah di antisipasi diberi nama oleh pemilik laundry. Alhamdulillah amanah dengan perijinan yang sudah diberikan.”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara yang dihasilkan dari pemilik dan karyawan bahwa menjaga kebersihan alat dan tempat yang digunakan menjadi poin utama dalam pelayanan yang baik, namun ketika terdapat barang yang hilang dalam waktu seminggu maka pemilik akan segera mengganti sebagai tanggungjawab. Perangkat Desa sekaligus pelanggan merasakan kenyamanan dalam pelayanan Citra Laundry dengan pertanggungjawaban barang yang hilang dan mengakui kesalahan atau keteledoran dalam bekerja.

Bukti Langsung (Tangibles) Meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatn, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.⁸⁰

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan Citra Laundry memiliki tanggungjawab yang tinggi kepada pelanggan ketika ada kehilangan dan kerusakan maka akan segera ditangani dengan cepat. Sehingga kebersihan dan kepercayaan

⁷⁹ Sugiharto diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.

⁸⁰ Arif Wibowo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen”, (Jurnal Ilmu Manajemen, Vol 11 No 2, 2014).

menambah kenyamanan dan keamanan dalam mempercayai Citra Laundry.

2. Strategi Usaha Citra Laundry Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan

Untuk memahami lebih jauh tentang strategi dalam menjaga kualitas pelayanan, peneliti mencari tahu terkait bagaimana cara menjaga kualitas pelayanan agar tetap baik dan stabil. Peneliti melakukan wawancara langsung kepada pemilik usaha Citra Laundry mengenai strategi menjaga kualitas pelayanan usaha Citra Laundry.

Pada hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Siswanti selaku pemilik usaha Citra Laundry, yakni sebagai berikut:

“Strategi yang saya gunakan dalam menjaga kualitas pelayanan dalam menjaga kualitas pelayanan pada usaha saya yaitu dengan berpegang teguh pada visi misi yang saya buat. Karena visi misi tersebut sudah sangat baik untuk menjadikan pelayanan di citra laundry, seperti mengedepankan kualitas dan hasil cucian dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan laundry.”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik usaha Citra Laundry menunjukkan bahwa, pada pelaksanaan kualitas pelayanan yaitu mengedepankan visi misi yang telah dimiliki. Visi misi yang dipakai digunakan dengan sebaiknya agar sesuai dengan lima kualitas pelayanan yang ada seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Selain berkaitan dengan visi misi yang diterapkan, pemilik usaha Citra Laundry juga menjelaskan bahwa terdapat strategi lainnya. Dalam hal

⁸¹ Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 17 Februari 2023.

ini, telah dijelaskan pada hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pemilik Laundry yaitu Ibu Siswanti.

“Selain saya mengandalkan visi misi sebagai strategi, sebenarnya banyak strategi yang pernah digunakan oleh saya untuk mencoba agar menarik pelanggan dan minatnya, penawaran khusus untuk pelanggan baru, diskon untuk pelanggan lama, dan menyediakan layanan tambahan. Hal ini saya lakukan agar laundry saya lebih terkenal dan banyak dikenal oleh masyarakat sekitar.”⁸²

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, pemilik usaha menjelaskan bahwa mencoba banyak strategi akan menghasilkan pengalaman dan pandangan kepada masyarakat, bahwa usaha Citra Laundry dapat dipercaya dan bertanggungjawab dengan amanah kepada masyarakat yang telah menjadi pelanggan. Dengan banyak strategi tersebut, pelanggan memiliki rasa senang dan nyaman sebab perhatian pemilik laundry memberikan respon baik dan keamanan barang dapat terjamin maksimal.

Strategi yang sesuai memberikan perijinan usaha yang didukung oleh pemerintah desa. Desa memberika perijinan usaha dengan didasari pada hasil dan kelayakan usaha laundry ini. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Bapak Sugiharto selaku perangkat desa sekaligus pelanggan usaha Citra Laundry menjelaskan bahwa:

“menurut saya pemerintah memberikan ijin usaha, jika usaha terebut memiliki manfaat dan hal positif walaupun sedikit kekurangan. Manfaat dan hal positif usaha ini adalah dapat membantu masyarakat dalam pemberdayaan usaha kecil, memberikan peluang kerja bagi masyarakat kecil, dan memberikan motivasi bahwa usaha kecil dapat menjadi contoh usaha lain. Namun dalam usaha memiliki kekurangan seperti respon setiap karyawan berbeda dalam bentuk pelayanan, tempat yang belum memadai,

⁸² Siswanti diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 13 Februari 2023.

dan layanan yang belum banyak servisnya. Tetapi usaha ini sudah baik jika diberikan perijinan usaha oleh pemerintah.”⁸³

Berdasarkan wawancara yang dilakukan, Bapak Sugiharto selaku Perangkat Desa menjelaskan bahwa usaha ini sudah memiliki perijinan usaha dan masuk pada peringkat baik. Adanya hal positif, usaha ini dapat membantu masyarakat dalam pemberdayaan usaha kecil, memberikan peluang kerja bagi masyarakat kecil, dan memberikan motivasi bahwa usaha kecil dapat menjadi contoh usaha lain. Namun dalam usaha memiliki kekurangan seperti respon setiap karyawan berbeda dalam bentuk pelayanan, tempat yang belum memadai, dan layanan yang belum banyak servisnya. Sehingga usaha ini sudah baik jika diberikan perijinan usaha oleh pemerintah.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil dari penyajian data dan analisis yang telah dilakukan melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi serta analisis dilakukan sesuai fokus penelitian yang telah dirumuskan. Maka ditemukan beberapa temuan sesuai dilapangan. Peneliti akan mengemukakan pembahasan temuan bahwa terdapat penemuan terbaru, sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry

Hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dapat dilihat dari kualitas pelayanan pada usaha Citra Laundry yaitu pada kualitas jasa. Hal tersebut dibuktikan dengan teori yang dijelaskan pada BAB II terkait

⁸³ Sugiharto diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

dimensi kualitas pelayanan berupa jasa. Hal ini dilihat dari hasil penelitian bahwa pelayanan berupa jasa sangat dibutuhkan masyarakat.

Pertama, keandalan (*reliability*) pelayanan jasa yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu agar menambah kepercayaan pelanggan. Begitu juga yang telah dilakukan oleh usaha Citra Laundry dalam melakukan pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan dengan tepat waktu agar tidak mengecewakan pelanggan walaupun terkendala cuaca yang tidak mendukung.

Kedua, ketanggapan (*responsiveness*) pelayanan jasa merupakan tanggapnya karyawan dan respon yang cepat dalam melayani pelanggan. Demikian dengan usaha Citra Laundry, pemilik dan karyawan telah memberikan respon dan tanggap kepada pelanggan. Hal ini dirasakan beberapa pelanggan Citra Laundry. Respon yang baik dan cepat memberikan penilaian yang baik oleh pelanggan.

Ketiga, jaminan (*Assurance*) pelayanan jasa yaitu kemampuan pengetahuan atas produk, sikap sopan santun, ramah tamah, dan keterampilan yang dimiliki dalam memberikan informasi pada jasa yang diberikan agar lebih menanamkan kepercayaan oleh pelanggan. Seperti halnya yang dilakukan usaha Citra Laundry harus memberikan kenyamanan dengan sikap sopan santun melayani dengan baik dan tulus sesuai aturan yang diberlakukan. Sehingga memberikan respon positif dalam pelayanan yang baik.

Keempat, empati (*Empathy*) pelayanan jasa merupakan kemudahan memberikan akses kepada pelanggan dalam komunikasi dan memahami kebutuhan serta keinginan pelanggan. Karyawan di Citra Laundry sudah melayani pelanggan dengan komunikasi yang baik dengan menuruti kemauan dan keinginan pelanggan sesuai dengan kebutuhannya.

Kelima, bukti fisik (*tangibles*) pelayanan jasa merupakan penampilan fisik dan alat yang digunakan. Pelayanan Citra Laundry memiliki tanggungjawab yang tinggi kepada pelanggan ketika ada kehilangan atau kerusakan maka akan segera ditangani dengan cepat. Sehingga kebersihan dan kepercayaan menambah kenyamanan dan keamanan dalam mempercayai Citra Laundry.

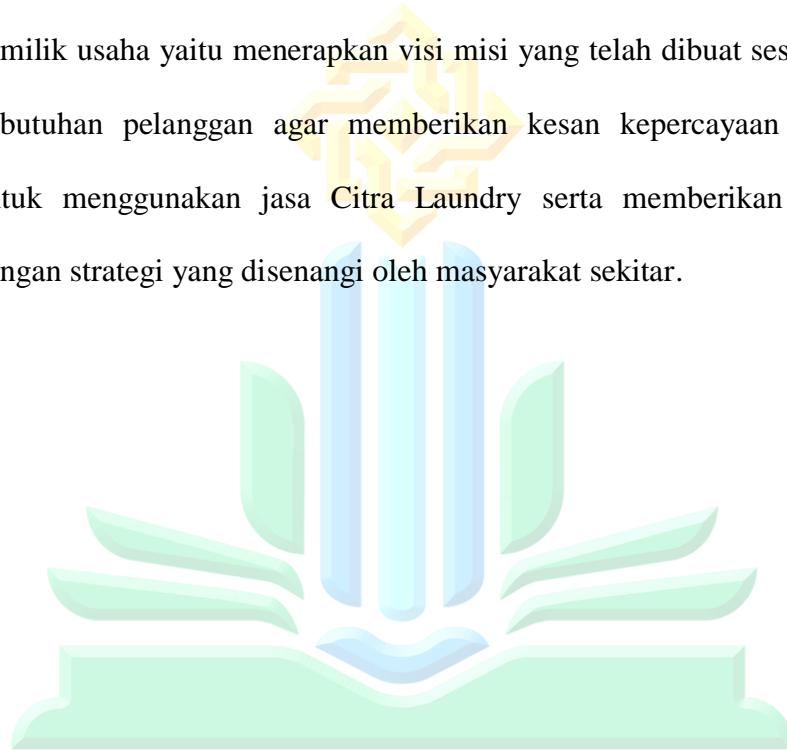
Demikian hasil dari penelitian tersebut, bahwa kualitas pelayanan berupa jasa usaha Citra Laundry sangat dibutuhkan masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik menjadi salah satu faktor untuk mempromosikan usaha dengan sukarela yang dilakukan pelanggan itu sendiri kepada orang lain. Hal ini dapat meningkatkan esistensi dari usaha yang sedang dijalankan.

2. Strategi Usaha Citra Laundry Dalam Menjaga Kualitas Pelayanan

Strategi dalam menjaga kualitas pelayanan berupa jasa usaha Citra Laundry yaitu bagaimana cara pemilik usaha dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan baik. Hal ini diterapkan oleh Citra Laundry sebagai tanggungjawab untuk melayani sesuai dengan visi misi yang dimiliki dan strategi lainnya yang memberikan kepercayaan, pandangan luas kepada

masyarakat sekitar. Memberikan kualitas yang baik kepada pelanggan suatu kepuasan tersendiri sebagai tolak ukur meningkatkan usaha Citra Laundry.

Jadi, uraian diatas dapat di simpulkan bahwa terdapat strategi yang digunakan dalam menjaga kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh pemilik usaha yaitu menerapkan visi misi yang telah dibuat sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar memberikan kesan kepercayaan pelanggan untuk menggunakan jasa Citra Laundry serta memberikan pelayanan dengan strategi yang disenangi oleh masyarakat sekitar.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas, data yang didapat terkait pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Citra Laundry dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry

Kualitas pelayanan memiliki peran penting dalam memberikan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan berupa jasa memiliki lima dimensi meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal yang diberikan usaha Citra laundry dari kelima dimensi tersebut sudah dipenuhi dengan baik. Pada keandalan pelayanan yang diberikan berupa ketepatan waktu yang baik agar mendapatkan kepercayaan pelanggan. Ketanggapan memberikan kualitas pelayanan dengan respon dan tanggap secara cepat agar pelanggan memiliki kenyamanan. Pada jaminan yang diberikan karyawan melayani dengan tulus, sopan santun dan sikap ramah pada pelanggan. Empati yang diberikan karyawan sebagai pelayanan akan kemauan dan keinginan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Bukti fisik seperti asilitas dan peralatan yang bersih menjadi salah satu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan keamanan pelanggan kepada Citra Laundry.

2. Strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan

Strategi dalam menjaga kualitas pelayanan dapat dilihat dari cara pemilik menerapkan visi misi sesuai aturan dan kebutuhan pelanggan. Penerapan visi misi adalah sebagai strategi utama dalam menjalankan usaha Citra Laundry semakin meningkat kualitas pelayanannya. Hal ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi pelanggan dan pemilik usaha.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada, maka peneliti memberikan saran yang mungkin bisa bermanfaat bagi yang bersangkutan, sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat memberikan pengetahuan lebih dalam terkait kualitas pelayanan pada usaha lain dan peneliti berharap bahwa penelitian yang sudah dilakukan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi pemilik usaha Citra Laundry, diharapkan dapat lebih menambah kualitas pelayanan dan strategi pelayanan dengan baik agar pelanggan lebih meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. 2021. Metode Penelitian Kualitaitaif, *Makassar: Syakir Media Press*,47.
- Amadhea, G. D., & Farida. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada PT Lia Nusantara Perdana. *Seminar Nasioanal Pariwisata dan Kewirausahaan, Vol 1*.
- Ana diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.
- Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.
- Anisa Amalia diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 Maret 2023.
- Aswi, Bang. 2009. Bisnis Laundry Kiloan, *Jakarta:Penebar Plus*,4.
- Fatihudin, Didin & Firmansyah, A. 2019. Pemasaran Jasa (Strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Yogyakarta: Deepublish*,7.
- Fatikha, S.A., Sampurna, R.H., & Meigawati, D. 2022.” Strategi Dinas Koperasi, Ukm, Perdagangan Dan Perindustrian Dalam Pemberdayaan Umkm Di Kota Sukabumi,”*Jurnal Inovasi Penelitian*,2,no.10.3355-3356.
- Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.
- Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.
- Fina diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 maret 2023.
- Halim Fitri, et. al. 2021. Manajemen Pemasaran Jasa, *Yayasan kita Menulis*,5.
- Indrasari Meithiana. 2019 Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan,*Surabaya: Unitomo Press*,54.
- Juminten diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Kaligis, J.N., & Rawung, S.S. 2022. Analisis Strategi Persaingan Kualitas Pelayanan pada UKM Laundry (Studi Kasus pada Bless Laundry Manado). (*SEIKO: Journal Of Management & Business*.
- Liatun Hasanah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023
- Lilis Minarni diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023

- Mathew B, dkk, *Qualitative Data Analysis* (America, Aeizona State University, 2014), 12-14.
- Moleong, L. *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakaryaa, 2010),6.
- Mudita, N.R., Utama, L., & Verawati. 2023. Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Jasa Weshwash Laundry. *Jurnal Serina Abdimas*.
- Muharram, H., & Ocdy Amelia, “ *Analisis Kualitas, Desain dan Karakteristik terhadap produk jasa pada Bank BRI Medan*”,*Manajemen Tools*, 7. 1 (Juni, 2017):40.
- Mulyadi, M. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Serta Praktek Kombinasi Dalam Penelitian Sosial*, (Jakarta: Public Institute, 2012), 182.
- Nandarwati, Y.P. “*Analisis Kualitas Pelayanan Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Jasa Laundry (Studi Pada Mama Klin Laundry-Banjarbaru)*”(Disertasi Doktor, Univeritas Islam Kalimantan, 2019).
- Nisa’ur, R.R.” Analisis Kualitas Pelayanan pada Bisnis Retail Alfamart Tanggul 2”(*Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember, Jember 2019*)
- Nur Hasanah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 1 Maret 2023
- Nurdalilah, H. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Kepuasan Konsumen Jne Express Agen Pangkalan Mansyur” (*Skripsi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan 2019*).
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember, 2019), 93.
- Pipin diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Pratama, M.Y., & Rahmawati, N.F. “*Analisis Trend Bisnis pada Jasa Laundry Cukling di Jakarta Timur*”(*Jurnal Administrasi Bisnis*, 2021).
- Putra, N. *Metode Penelitian Kualitatif Pendidikan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), 103.
- R.Susanti, Tonich, R. Aleyandro,”*Kualitas Pelayanan Jasa pada usaha Laundry Ririn di jalan G. Obas XII Kota Palangka Raya.*”(*Jurnal: Fakultas Keguruan dan ilmu pendidikan universitas Palangka Raya*, 2019)

- Rohman, R.N. ” *Analisis Kualitas Pelayanan pada Bisnis Retail Alfamart Tanggul 2*”(Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember, Jember 2019)
- Sari, A.F., Sampurna, R.H., & Meigawati, D. 2022. Stategi Dinas Koperasi, Ukm, Perdagangan Dan Perindustrian Dalam Pemberdayaan Umkm Di Kota Sukabumi,”*Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol 2, No 10.
- Sari, D.N. 2017. Analisis Pelayanan Jasa Tour And Travel Perspektif Etika Bisnis Islam Di Cv. Aرسال Wisata Nusantara Kabupaten Jember. (*Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember*).
- Sentosa, R., Lahidah, L., Gandajaya, L. “*Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Quality Function Deployment Pada Modern Laundry Cirebon.*” *Jurnal Bina Ekonomi* : Vol 25 No 1 Tahun 2021.
- Setiawati, F. 2020. Manajemen Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pendidikan Strategy Manajement to Improve the Quality of Education. *Jurnal At-Tabhir: Media Hukum dan Pendidikan*, Vol 30 No 1.
- Setyorini, R., & Rey, R.O. “*Analisis Model Bisnis pada Eighteen Nineteen Laundry dengan Pendekatan Business Model Canvas*” (*Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 2017).
- Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 13 Februari 2023.
- Siswati diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 17 Februari 2023.
- Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 6 Maret 2023.
- Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 10 Maret 2023.
- Siti Aisah diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 8 Maret 2023.
- Siti Rohayu diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Solehatun diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Sugiharto diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 219.
- Sukandarrumidi, *Metodologi Penelitian Petunjuk Praktis Untuk Peneliti Pemula*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press 2012), 104.

Suprpto, H.2019. Analisis Strategi Pemasaran Dalam Menghadapi Persaingan Antar Jasa Penginapan Di Kota Lamongan (Studi Pada Hotel Mahkota Lamongan. *JPIM*, Vol 4 No 3.

Susila diwawancarai oleh Citra Putri Dewi, 06 Oktober 2023.

Umar, H. *Studi Kelayakan Bisnis*,(Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama, 2005)65.

Virdha, N.F. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia”(*Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. IAIN Bengkulu*, 2020).

Wawancara dengan pemilik laundry di kecamatan Mayang

Wibowo, A. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Bus Trans Jogja Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol 11, No 2.

Yunita, H. “pengaruh kualitas jasa pelayanan bengkel terhadap kepuasan konsumen (studi kasus cv. kombos service station toyota sudirman)” (*Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado* , 2021).

Zikri, A., & Harahap, M.I. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Pengiriman Barang Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT Pos Indonesia (Persero) Regional Sumatera. *JIKEM*, Vol 2, No 1.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Citra Putri Dewi
NIM : E2092105
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam penelitian ini tidak terdapat unsur penjiplakkan karya ilmiah atau penelitian yang pernah dilakukan dan dibuat oleh orang lain, kecuali telah tertulis dikutip pada daftar pustaka. Apabila kemudian hari terbukti terdapat penjiplakkan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya akan bersedia untuk berproses sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan dari saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 30 Mei 2023



Citra Putri Dewi
NIM. E20192105

Matriks Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry	1. Kualitas pelayanan 2. Strategi	a. Pengertian Jasa b. Kualitas Pelayanan c. Strategi	1. Informan a. Pemilik b. Karyawan c. Pelanggan 2. Wawancara 3. Dokumentasi	1. Pendekatan penelitian : Kualitatif 2. Jenis penelitian : Kualitatif Deskriptif 3. Lokasi penelitian : Citra Laundry 4. Subjek penelitian : Pemilik, karyawan, pelanggan Citra Laundry 5. Pengumpulan data : a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 6. Teknik Analisis Data : a. Deskriptif Kualitatif 7. Keabsahan Data :	1) Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry? 2) Bagaimana strategi Citra Laundry dalam menjaga kualitas pelayanan?.

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
				<ul style="list-style-type: none"> a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi Waktu 8. Tahap Penelitian : <ul style="list-style-type: none"> a. Tahap Pra Lapangan b. Tahap Penelitian Lapangan c. Tahap Akhir Penelitian Lapangan 	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

No	Pertanyaan
1	Bagaimana sejarah berdirinya Citra Laundry?
2	Berapa modal awal membuka usaha Citra Laundry?
3	Bagaimana keandalan pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
4	Bagaimana ketanggapan pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
5	Bagaimana jaminan pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
6	Bagaimana empati pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
7	Apa bukti fisik pelayanan jasa pada usaha Citra Laundry?
8	Bagaimana strategi dalam menjaga kualitas pelayanan usaha Citra Laundry?
9.	Apakah usaha mikro kecil seperti ini dapat mendapatkan ijin usaha?
10.	Menurut anda hal positif dan kekurangan apa yang dimiliki usaha laundry ini?

HASIL WAWANCARA

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pemilik Usaha Citra Laundry (Ibu Siswati)	
1	Keandalan yang saya berikan ke pelanggan itu seperti ketepatan waktu dalam menyelesaikan laundrynya mbak. Tapi tergantung cuacanya kalau hujan atau mendung itu saya hubungi dulu pelanggan saya, tapi saya meskipun cuaca kurang mendukung saya tetap berusaha untuk menyelesaikan cucian. Sehingga pelanggan itu gak jera yang mau laundry di tempat saya
2	Saya berusaha semaksimal mungkin untuk merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap agar pelanggan itu merasa puas dengan pelayanan yang ada di citra laundry
3	Strategi yang saya gunakan dalam menjaga kualitas pelayanan dalam menjaga kualitas pelayanan pada usaha saya yaitu dengan berpegang teguh pada visi misi yang saya buat. Karena visi misi tersebut sudah sangat baik untuk menjadikan pelayanan di citra laundry, seperti mengedepankan kualitas dan hasil cucian dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan laundry
4	Untuk jaminan yang saya berikan ke pelanggan citra laundry itu seperti menjaga tutur kata mbak, karena dengan cara menjaga tutur kata pelanggan itu

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pemilik Usaha Citra Laundry (Ibu Siswati)	
	akan merasa senang. Saya juga memberi tahu kepada karyawan saya untuk menjaga kesopanan terhadap pelanggan , kesiapapun mau anak kecil atau tua
5	Saya berusaha untuk memenuhi apa yang pelanggan saya butuhkan mbak, seperti kalau ada pelanggan yang meminta laundrinya tidak usah dikasih parfum alasannya karena hamil, jadi saya selaku pemilik usaha mencoba untuk menuruti kemauan pelanggan saya.
6	Ditempat laundry saya seperti tempat untuk menyetrika dan mesin cucinya itu di bersihkan setiap sudah digunakan. Karena dengan begitu kebersihan dari tempat usaha saya sudah terjamin dan membuat pelanggan dan pekerja merasa nyaman. Dan juga selalu membuat tempat agar tidak becek
7	Selain saya mengandalkan visi misi sebagai strategi, sebenarnya banyak strategi yang pernah digunakan oleh saya untuk mencoba agar menarik pelanggan dan minatnya, penawaran khusus untuk pelanggan baru, diskon untuk pelanggan lama, menyediakan layanan tambahan, dan mempromosikan di sosial media. Hal ini saya lakukan agar laundry saya lebih terkenal dan banyak dikenal oleh masyarakat sekitar

Transkrip Wawancara Peneliti dan Perangkat Desa (Bapak Masduki)	
1	Saya selaku pelanggan juga pernah tertukar cucian dengan pelanggan lain, namun selalu di respon cepat oleh pemilik laundry, sehingga setiap saya mencuci sudah di antisipasi diberi nama oleh pemilik laundry. Alhamdulillah amanah dengan perijinan yang sudah diberikan
2	menurut saya pemerintah memberikan ijin usaha, jika usaha tersebut memiliki manfaat dan hal positif walaupun sedikit kekurangan. Manfaat dan hal positif usaha ini adalah dapat membantu masyarakat dalam pemberdayaan usaha kecil, memberikan peluang kerja bagi masyarakat kecil, dan memberikan motivasi bahwa usaha kecil dapat menjadi contoh usaha lain. Namun dalam usaha memiliki kekurangan seperti respon setiap karyawan berbeda dalam bentuk pelayanan, tempat yang belum memadai, dan layanan yang belum banyak servisnya. Tetapi usaha ini sudah baik jika diberikan perijinan usaha oleh pemerintah

Transkrip Wawancara Peneliti dan karyawan Usaha Citra Laundry (Nurhasanah)	
1	Biasanya kalau ada cucian yang hilang atau tertukar atasan saya meminta pelanggan untuk menunggu selama kurang lebih 1 minggu. Akan tetapi jika

Transkrip Wawancara Peneliti dan karyawan Usaha Citra Laundry (Nurhasanah)

	barang tersebut tidak ditemukan selama jangka waktu yang di berikan otomatis atasan saya akan mengganti barang tersebut sesuai dengan barang yang hilang
--	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan karyawan Usaha Citra Laundry (Rusmini)

1	pelayanan yang kami berikan selalu tepat waktu supaya tidak mengecewakan pelanggan
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan karyawan Usaha Citra Laundry (Rosa)

1	menurut saya, dengan ketepatan waktu dapat memberikan rasa percaya pelanggan
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Siti Aisah)

1	Iya melayani dengan tepat waktu dan sepenuh hati, selama saya menjadi konsumen di citra laundry karyawan citra laundry tidak pernah telat terhadap barang laundryan saya
2	Iya selalu di respon, itupun dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama
3	Iya sangat ramah saat melayani, meskipun ada karyawan baru yang belum mengenal saya sebagai konsumen tetap di jasa citra laundry
4	Selama saya menjadi pelanggan citra laundri saya tidak pernah mengalami cucian tertukar atau hilang. Tapi biasanya jika ada cucian yang hilang atau tertukar pemilik citra laundry akan menggantinya. Jadi ini alasan saya laundry cukup lama ke citra laundry karena tanggung jawabnya sudah terjamin

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Sundira)

1	saya suka layanannya sesuai yang sudah dijadwalkan
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Munirah)

1	Citra laundry melayani kami dalam keluhan apapun, seperti baju saya pernah luntur namun responnya sangat baik dan memberikan solusi dengan mengganti baju yang rusak.
---	---

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Sari)

1	Menurut saya keluhan pelanggan dilayani dengan cepat dan selalu memberikan solusi. Sehingga masyarakat tertarik dengan laundry ini.
---	---

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Alfia)

1	pelayanan sangat ramah dan menurut saya selalu mengutamakan pelanggannya.
---	---

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Dewi)

1	keramahannya membuat saya selalu berlangganan di laundry ini, pelayanan cepat dan tepat waktu
---	---

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Maimunah)

1	ketika saya membutuhkan hasil apapun selalu dilayani dan dituruti sesuai kemauan saya.
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Salama)

1	iya kebutuhan dan kemauan atau <i>request</i> pelanggan selalu dilayani dengan baik.
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Fina)

1	Iya tepat waktu, terkadang sebelum saya nelonv sama yang punya laundry, pemilik laundry dengan cepat menghubungi saya kalau laundrynya sudah selesai, selang beberapa jam laundrynya langsung di antar kerumah
---	--

2	Selama saya nglauundry mba, saya selalu di respon dengan baik oleh pemilik
---	--

Transkrip Wawancara Peneliti dan Pelanggan Usaha Citra Laundry (Fina)	
	laundry dan saya jugak tidak pernah ada keluhan
3	Iya mbak sangat ramah, pemilik dan karyawan jika di ajak komunikasi sangat ramah
4	Saya pernah mengalami cucian tertukar tapi oleh pemilik laundry hal tersebut langsung ditangani dengan membawakan cucian saya yang tertukar tersebut ke rumah dan hal tersebut terjadi karena mereka tertukar memberi nama.

Transkrip Wawancara Peneliti dan karyawan Usaha Citra Laundry (Anisa Amalia)	
1	Iya benar, pelayanan di Citra laundry sangat cepat dan tepat waktu, sedikit cerita waktu itu saya mengalami kendala karena ada pakaian yang akan saya gunakan untuk hari esok, lalu konfirmasi ke pemilik laundry agar dikerjakan terlebih dahulu, ternyata barang yang saya butuhkan sudah selesai dan bisa diambil waktu itu. Selain pelayanan yang cepat dan juga dengan biaya yang tidak terlalu mahal namun sangat membuahkan hasil yang memuaskan
2	Citra laundry selalu mendengarkan dan menerima keluhan pelanggan dengan baik dan teliti, tidak sungkan untuk meminta maaf bila ada kesalahan yang terjadi dengan komunikasi yang sangat baik. Apabila ada keluhan dari pelanggan sangat cepat menanggapi dan segera di tangani langsung sehingga pelanggan mempunyai solusi
3	Iya benar, pemilik laundry sangat ramah, cara berkomunikasi sangat sopan dan baik, tidak enggan menanyakan apa keluhan yang pernah dialami selama memberikan pelayanan dan menerima keluhan apapun untuk dievaluasi bersama, sehingga membuat pelanggan berlangganan untuk kembali melaundry di Citra Laundry
4	Selama saya menjadi pelanggan citra laundry saya tidak pernah yang namanya cucian tertukar namun suatu hari terjadi kesalahan seperti ini mungkin pendapat saya pemilik laundry akan mengganti barang tersebut karena menurut saya citra laundry dapat dipercaya dan mengutamakan kepuasan pelanggan.

JURNAL PENELITIAN

(KUALITAS PELAYANAN JASA PADA USAHA
CITRA LAUNDRY)

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	12 Februari 2023	Surve dan menyerahkan surat izin penelitian ke pemilik Citra laundry	
2	13 Februari 2023	Melakukan wawancara dengan Ibu Siswati selaku pemilik laundry	
3	17 Februari 2023	Melakukan wawancara dengan Ibu Siswati selaku pemilik laundry	
4	1 Maret 2023	Melakukan wawancara dengan karyawan Citra Laundry	
5	6 Maret 2023	Melakukan wawancara dengan pelanggan Citra Laundry	
6	8 Maret 2023	Melakukan wawancara dengan pelanggan Citra Laundry	
7	10 Maret 2023	Melakukan wawancara dengan pelanggan Citra Laundry	
8	15 Maret 2023	Pengambilan surat keterangan telah selesai penelitian	

Jember, 12 Juli 2023

Pemilik Citra Laundry



Siswati



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B- 72 /Un.22/7.a/PP.00.9/01/2023, 16 Januari 2023
 Lampiran : -
 Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Kepada Yth.
 Pemilik Usaha Citra Laundry
 Dusun Klayu RT 002 RW 007 Kecamatan Mayang, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Citra Putri Dewi
 NIM : E20192105
 Semester : VII (Delapan)
 Jurusan : Ekonomi Islam
 Prodi : Ekonomi Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Kualitas Pelayanan Jasa pada Usaha Citra Laundry.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

a.n. Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik,

 Nurul Widyawati Islami Rahayu

PERMOHONAN TEMPAT PENELITIAN
SURAT SELESAI PENELITIAN

Yang beranda tangan dibawah ini:

Nama : Siswati

Jabatan : Pemimpin Citra Laundry

Alamat : Dusun klayu RT02 RW 07 Kecamatan Mayang Kabupaten
Jember

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi yang beridentitas :

Nama : Citra Putri Dewi Islam

Nim : E20192105

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Jurusan : Ekonomi Syariah

Universitas : Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Telah selesai melakukan penelitian di desa Mayang Kecamatan Mayang Kabupaten Jember. terhitung mulai tanggal 12 Februari 2023 sampai dengan 15 Maret 2023 untuk memperoleh data dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry".

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Jember, 15 Maret 2023

Pemimpin Laundry



Siswati

DOKUMENTASI



KIAI HAI ACHMAD SIDDIQ
Foto Bersama Pemilik Laundry Ibu Siswati
J E M B E R



Foto bersama Karyawan Liatun Hasanah



Foto bersama karyawan Nur Hasanah



Foto bersama karyawan lilis minarni



Foto bersama pelanggan Siti Aisah



Foto bersama pelanggan Anisa Amalia



Foto Bersama pelanggan Fina



Foto Bersama Pelanggan Juminten



Foto bersama pelanggan Pipin



Foto bersama pelanggan Ana



Foto bersama pelanggan Susila



Foto bersama pelanggan Solehatun



Foto bersama pelanggan Butriama



Foto bersama pelanggan Siti Rohayu



Foto bersama Staf Perangkat Desa



PEMERINTAH KABUPATEN JEMBER
KECAMATAN MAYANG
DESA MAYANG

Jl. Tanjungsari No. 7 Telp. 0331

SURAT KETERANGAN USAHA

Reg. No:470/402 /26.2002/ X /2023

Yang bertanda tangan dibawah :

Nama : ELI FEBRIYANTO, A.Ma

Jabatan : KEPALA DESA MAYANG

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **SISWATI**
NIK : 3509264107680196
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat dan Tanggal Lahir : Jember, 01-07-1968
Agama : Islam
Pekerjaan : Mengurus Rumah Tangga
Alamat : Dusun Klayu Rt;002 Rw;007 Desa Mayang
Kecamatan Mayang Kabupaten Jember .

Orang tersebut diatas mempunyai usaha :

Kegiatan usaha : Laundry
Jenis Usaha : Jasa
Alamat Tempat Usaha : Dusun Klayu Rt;002 Rw;007 Desa Mayang

Demikian surat keterangan usaha ini dibuat dengan sebenarnya dan dipergunakan sebagaimana mestinya.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136
Telp: (0331) 487650 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id
Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

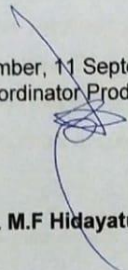
Nama : Citra Putri Dewi

NIM : E20192105

Semester : 9 (Sembilan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 11 September 2023
Koordinator Prodi. Ekonomi Syariah,


Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I. M.S.I





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
 Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-10.ES/Un.22/7.d/PP.00.9/08/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Citra Putri Dewi
 NIM : E20192105
 Program Studi : Ekonomi Syariah
 Judul : Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Citra Laundry

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
 JEMBER

Jember, 08 Agustus 2023

An. Dekan
 Kepala Bagian Akademik
 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



BIODATA PENULIS

Nama : Citra Putri Dewi
NIM : E20192105
Tempat / Tanggal : Jember, 05 Januari 2001
Lahir
Alamat : Dusun Klayu, Desa Mayang,
RT/RW : 002/007 Kec. Mayang Kab. Jember
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Ekonomi Syariah

Riwayat Pendidikan

1. SD : SDN Mayang 01 (2007 – 2013)
2. SMP : SMPN 2 Mayang (2013 – 2016)
3. SMA : SMAN Pakusari (2016 – 2019)
4. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2019 – 2023)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R