

# PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA NABILA LAUNDRY SYAR'I

Lilis Suryanti Situmorang<sup>1</sup>, Arsyad Sumantika<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Teknik Industri , Universitas Putera Batam

<sup>2</sup>Dosen Program Studi Teknik Industri , Universitas Putera Batam

email:[pb180410050@upbatam.ac.id](mailto:pb180410050@upbatam.ac.id)

## ABSTRACT

*Nabila Laundry-Syar'i is one of the SMEs in the service sector that is currently developing in Tanjung Piayu Village, Sei Beduk District, Batam City, to be precise in the Pancur Baru Block L No. 10. Nabila Laundry Syar'i still often gets complaints from customers. Some of the things that become customer complaints are the exchange of clothes between customers, damage to customer clothes, loss of customer clothes, clothes taking time that is longer than the specified time. This study uses the Service Quality method, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Empathy with the highest gap value in the Reliability dimension with the attribute of suitability of clothes when delivered and sent home with a gap of -0.517 and uses the CSI method to determine the level of customer satisfaction with a value The CSI obtained was 79.365% and the index value number four which showed an index value of 66.00 – 80.99 gave agreed results, which stated that customers agreed with the performance of the services that Nabila Laundry Syar'i had provided, but some were still not optimal overall. Nabila Laundry Syar'i is committed to improving the poor service work system to create more satisfaction in the future.*

**Keywords:** *CSI, Satisfaction, Service, and Servqual.*

## PENDAHULUAN

Nabila Laundry-Syar'i merupakan satu dari sekian banyak UKM yang bergerak di bidang jasa atau layanan terkhusus jasa laundry atau sering dikatakan binatu yang saat ini cukup dikenali dan berkembang di Kelurahan Tanjung Piayu Kecamatan Sei Beduk Kota Batam. Penelitian sebelumnya dengan menggunakan metode *Service Quality* yang digunakan untuk mengukur

kepuasaan pasien dengan cara melihat *gap* terbesar untuk menentukan kontribusi tertinggi didapatkan hasil bahwa *gap* yang berkontribusi tertinggi pada dimensi *responsiveness* dan pada metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengukur dan menghitung bagaimana kepuasan responden. Didapatkan hasil CSI dengan nilai yang didapatkan dengan indeks 79,958%. Dan selanjutnya dengan

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menganalisis prioritas peningkatan kualitas layanan. Pada metode IPA bahwa dari hasil analisis diketahui ada lima atribut yang berkontribusi menjadi paling penting (Suherman, 2017).

Nabila Laundry Syar'i masih sering mendapatkan complaint dari para pelanggan. Beberapa hal yang menjadi keluhan pelanggan adalah : (a) terjadinya pertukaran pakaian antar pelanggan, (b) kerusakan pakaian pelanggan, (c) hilangnya pakaian pelanggan, (d) waktu pengambilan pakaian yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. Batasan masalah pada penelitian ini adalah menganalisa kesenjangan yang mana membahas tentang persepsi dan ekspektasi dari pelanggan Nabila Laundry, pada penelitian ini menggunakan metode *Servqual* dan CSI. Objek penelitian pada Nabila Laundry Syar,i dan pelanggan yang sering datang. Penelitian ini bertujuan yaitu supaya dapat melihat bagaimana performa kinerja jasa pada Nabila Laundry Syar'i menurut pelanggan.

## KAJIAN TEORI

### 2.1. Jasa

Jasa adalah hasil dari aktivitas ekonomi, bukan dalam bentuk produk atau struktur fisik, tetapi umumnya dikonsumsi selama produksi dan menambah nilai dalam beberapa cara (hiburan, kenyamanan, kesehatan, dll.) (Anindya et al., 2021). Perbedaan karakteristik yang menjadikan jasa berbeda dengan barang (Studi et al., 2019), yakni :

- Tidak ada wujud atau bentuknya (*intangible*)
- Tidak terpisahkan (*inseparability*)
- Banyak ragam maupun jenisnya (*variability*)
- Tidak dapat bertahan lama atau mudah rusak (*perishability*)

### 2.2. Kualitas Pelayanan Jasa

Kemampuan yang dapat diberikan oleh perusahaan dalam memberikan karakteristik dari produk ataupun jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai standarisasi secara sekumpulan karakteristik dan fitur produk atau layanan yang mendukung kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan secara berkepanjangan merupakan pengertian dari kualitas layanan (Lumajang et al., 2020). Terdapat lima dimensi kualitas yang mempengaruhi kualitas jasa (Hanum et al., n.d.), yaitu :

- Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
- Dimensi Keandalan (*Reliability*)
- Dimensi Daya tanggap (*Responsiveness*)
- Dimensi Jaminan (*Assurance*)
- Dimensi Empati (*Empathy*)

### 2.3 Laundry

Laundry merupakan salah satu jasa atau perusahaan yang bergerak di bidang jasa pembersihan pakaian yang menggunakan sistem perkiloan dalam sebuah pembayaran pada jasa tersebut (Nurofik & Trismiyanti, 2022).

### 2.4 Servqual

Model *service quality* adalah kepuasan pelanggan pada efektivitas atribut untuk meningkatkan kualitas dengan atribut dalam sebagian besar didasarkan pada pendekatan non-konfirmasi. (Study et al., 2020).

Rumus :

$$SQ = P - I$$

Keterangan :

SQ = Kualitas Pelayanan

P = Persepsi konsumen

I = Harapan konsumen

### 2.5 CSI

Customer Satisfaction Index (CSI) adalah matriks yang mengukur kepuasan pelanggan berdasarkan atribut-atribut tertentu (Andika et al., 2020).

Ada 4 langkah-langkah untuk menentukan besarnya CSI, sebagai berikut :

- a. Mencari nilai MIS (*Mean Importance Score*) dan MSS (*Mean Satisfaction Score*)
- b. Mencari nilai *Weight Factor* (WF).
- c. Mencari nilai *Weight Score* (WS).
- d. Perhitungan CSI

Rumus mencari nilai CSI :

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p MIS}{HS} \times 100\%$$

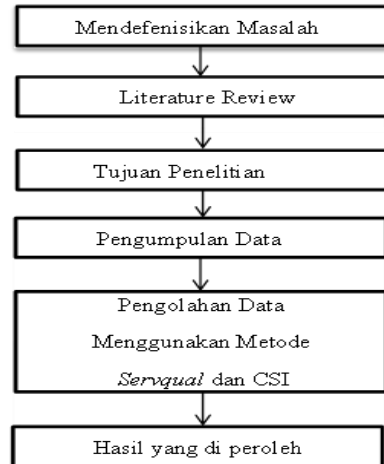
Keterangan :

$\sum_{i=1}^p MIS$  = Total rata-rata skor kepentingan

HS = Highest scale (skala maksimum)

### METODE PENELITIAN

Adapun tahapan-tahapan penelitian terlihat pada gambar 1 :



**Gambar 4.1.** Contoh Penulisan Gambar (Sumber: Data Penelitian, 2019)

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah pelanggan laundry sebanyak 115 data. Dengan teknik pengambilan sampling yaitu sampling slovin, diperoleh sampel yaitu 89 data. Lokasi penelitian beralamat di Kavling Pancur Baru Blok L No. 10 di Tanjung Piayu Batam.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin dan Usia

Sebanyak 89 responden yang diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin ada 58 orang laki-laki yang memberikan tanggapan dengan persentasi yaitu 65% dan sisanya menjawab berdasarkan jenis kelamin perempuan dengan perolehan 31 orang dengan skala sebanyak 35% dari total 89 responden.

Dari usia pelanggan yaitu di bawah 30 tahun ada sebanyak 61 dengan tingkat presentase 68% dari responden yang menilai yaitu 89 respon. Pada pelanggan berusia 30-39 tahun sebanyak 22 pelanggan yang persentasinya bernilai 25% dari total keseluruhan 89 respon,

kemudian dan pada kriteria 40 tahun ke atas sebanyak 6 pelanggan yang persentasinya bernilai 7% dari total keseluruhan 89 responden.

**4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dari 89 data dilakukan uji validitas dengan rhitung dibandingkan dengan r tabel (89-2) margin eror 5% diperoleh 0,2084. Oleh

karena itu rhitung lebih besar daripada r tabel dan dinyatakan valid.

Dari uji reliabilitas menunjukkan rhitung untuk setiap dimensi lebih besar nilainya dari r tabel yaitu 0,6, dan dinyatakan reliabel.

**4.3 Hasil Servual**

**Tabel 4.1.** Nilai GAP

Dimensi	Simbol	Pertanyaan	H	P	GAP	Ranking
Tangible	T1	Penampilan karyawan rapi dan bersih	4.202	4.000	-0.202	11
	T2	Tata letak laundry tertata dengan rapi ( <i>display</i> )	4.202	3.775	-0.427	4
Reliability	RL1	Jasa penyucian pakaian tepat waktunya	4.180	3.798	-0.382	5
	RL2	Kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan	4.393	3.876	-0.517	1
	RL3	Harga jasa laundry yang ditawarkan sesuai dengan pasaran	4.146	3.978	-0.168	12
	RL4	Pakaian ketika dicuci tidak ada kerusakan	4.371	4.011	-0.36	6
Responsiveness	RP1	Karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan	4.303	3.809	-0.494	2
	RP2	Karyawan menanggapi keluhan pelanggan dengan tepat	4.247	4.011	-0.236	8
Assurance	A1	Ada garansi ketika pakaian rusak maupun hilang	4.315	4.112	-0.203	10
	A2	Struk pembayaran harus benar dan sesuai	4.337	4.225	-0.112	13
	A3	Laundry mengantar pakaian pelanggan dalam keadaan rapi atau tidak kusut	4.393	3.944	-0.449	3
Empathy	E1	Karyawan laundry ramah kepada pelanggan	4.427	4.169	-0.258	7
	E2	Karyawan laundry memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan	4.191	3.978	-0.213	9
Rata Rata			4.285	3.976	-0.309	

Pada tabel 4.1 di atas, didasarkan hasil ketidakseimbangan yaitu bernilai -0.309 yang berarti pelanggan kurang puas akan pelayanan Nabila Laundry Syar'i.

**Tabel 4.2.** Kualitas Layanan

Dimensi	Presepsi	Harapan	GAP	Q=P/H
<i>Tangible</i>	3.8876	4.2022	-0.3146	0.925
<i>Reliability</i>	3.9157	4.2725	-0.3567	0.917
<i>Responsiveness</i>	3.9101	4.2753	-0.3652	0.915
<i>Assurance</i>	4.0936	4.3483	-0.2547	0.941
<i>Empathy</i>	4.0730	4.3090	-0.2360	0.945
Rata – Rata	3.9760	4.2815	-0.3054	0.9286

(Sumber: Data Penelitian, 2022)

Pada tabel 4.2. ada lima yang menjadi dimensi kualitas layanan, yaitu

1. Pada dimensi *Tangible* (bukti fisik) memperoleh  $Q = 0.925 < 1$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.
2. Pada dimensi *Reliability* (keandalan) memperoleh  $Q = 0.917 < 1$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan,
3. Pada dimensi *Responsiveness* (daya tanggap) memperoleh  $Q = 0.915 < 1$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan,
4. Pada dimensi *Assurance* (jaminan) memperoleh  $Q = 0.941 < 1$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan,
5. Pada dimensi *Empathy* (empati) memperoleh  $Q = 0.945 < 1$ , maka kualitas pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

#### 4.4 Hasil CSI

**Tabel 4.3.** Perhitungan CSI

Harapan	MIS	MSS	WF	WS
T1	4.202	4.000	8.157	32.628
T2	4.202	3.775	8.157	30.795
RL1	4.180	3.798	8.113	30.813
RL2	4.393	3.876	8.528	33.057

RL3	4.146	3.978	8.048	32.011
RL4	4.371	4.011	8.484	34.032
RP1	4.303	3.809	8.353	31.818
RP2	4.247	4.011	8.244	33.070
A1	4.315	4.112	8.375	34.442
A2	4.337	4.225	8.419	35.567
A3	4.393	3.944	8.528	33.632
E1	4.427	4.169	8.593	35.821
E2	4.191	3.978	8.135	32.358
<b>Jumlah</b>	<b>55.70</b>	<b>51.68</b>	<b>108.13</b>	<b>430.04</b>
	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>4</b>

Berdasarkan Tabel 4.3. di atas, nilai total dari keseluruhan WS (Weight Score) dibagi dengan skala tertinggi (higest scale).

Dengan menggunakan perhitungan :

$$CSI = \frac{430.044}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 86,0088$$

Nilai CSI yang diperoleh adalah 79.365% dan nilai indeks nomor 4 (empat) yang menunjukkan nilai indeks 66.00 – 80.99 memberikan hasil setuju, yang menunjukkan bahwa pelanggan merasa setuju atas kinerja layanan yang diberikan oleh Nabila Laundry Syar'i, namun masih ada yang belum maksimal secara keseluruhan.

### SIMPULAN

1. Dengan menggunakan Metode Servqual (Service Quality) dan setelah uji validitas dan uji data Reliabilitas, Nilai Gap bernilai tinggi dan negative (-) ada 3 yaitu dari RL2 bernilai -0.517 adalah kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan menduduki posisi 1, di posisi kedua dari RP1 bernilai -0.494 adalah karyawan selalu menjawab pertanyaan pelanggan dengan sopan, dari A3 bernilai -0.449 ada di posisi ketiga adalah laundry mengembalikan pakaian pelanggan dalam keadaan rapi.
2. Dengan menggunakan CSI didapatkan hasil 79.365% dan nilai indeks 66.00 – 80.99 memberikan hasil setuju, menyatakan pelanggan setuju atas kinerja layanan yang telah diberikan Nabila Laundry Syar'i, namun masih ada yang belum maksimal secara keseluruhan. Nabila Laundry Syar'i berkomitmen memperbaiki sistem kerja pelayanan yang kurang baik untuk menciptakan kepuasan lebih di masa mendatang.

### DAFTAR PUSTAKA

- Suherman, K. M. (2017). *ISSN: 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN: 2354-5852*. 5(2), 106–115.
- Anindya, A. P., Mindhayani, I., Studi, P., Industri, T., Mataram, U. W., Korespondensi, P., Pelayanan, K., & Quality, S. (2021). *ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DE LAUNDRY DENGAN*
- MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX*. 7(2), 129–136.
- Lumajang, R. N. R., Fortuna, I., Widodo, J., & Wahyuni, S. (2020). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA PENGIRIMAN J & T EXPRESS CABANG LUMAJANG ( Studi Kasus pada J & T Express Jalan Veteran Ruko Royal*. 14, 290–293. <https://doi.org/10.19184/jpe.v14i2.15791>
- Nurofik, A., & Trismiyanti, D. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Laundry 21 Air Tawar Barat , Padang Utara , Kota Padang*. 2(2), 81–85.
- Studi, P., Kesejahteraan, P., Pura, U. D., Studi, P., Anak, P. G., Dini, U., Pura, U. D., Keluarga, K., & Dhyana, U. (2019). *Analisis kepuasan mahasiswa menggunakan metode servqual*. 3, 85–96.
- Andika, B., Sonata, F., Kom, S., & Kom, M. (2020). *Sistem Pendukung Keputusan Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Services Sepeda Motor Yamaha Di PT . Alfa Scorpii Kpt Muslim menggunakan Metode Customer Satisfaction Index ( CSI )*. 1–12.
- Hanum, F., Purnama, N. I., & Harahap, S. H. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Dan Promosi Grab Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Yang Menggunakan Grab*. 2(3), 528–537.

	<p>Penulis pertama, Lilis Suryanti Situmorang merupakan mahasiswa Prodi Teknik Informatika Universitas Putera Batam.</p>
	<p>Penulis kedua, Arsyad Sumantika, S.T.P. M.SC., merupakan Dosen Prodi Teknik Informatika Universitas Putera Batam. Penulis banyak berkecimpung di bidang pengembangan bisnis.</p>