

ABSTRAK

Krisis ekonomi yang melanda Indonesia sampai saat ini belum juga berakhir. Roda reformasi sudah berputar tetapi Indonesia masih dirundung berbagai masalah yang seakan tidak berujung.

Dikarenakan ketidakstabilan perekonomian Indonesia ini, maka banyak produsen mencari-cari celah untuk memenuhi keinginan konsumen atau pelanggan yang menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasinya pada kepuasan pelanggan. Salah satu bidang usaha yang mereka pilih adalah usaha di bidang pencucian pakaian atau yang sering disebut dengan Laundry. Terbukti dengan berkembangnya secara pesat usaha Laundry di Bandung dan kota-kota besar lainnya di Indonesia.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di tempat Laundry Bersih-Bersih maka penulis mengadakan penelitian dengan menggunakan metode analisis deskriptif dan metode verifikatif, adapun jenis dan sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data terdiri dari studi pustaka, survei, observasi, dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, serta metode pengambilan sampel menggunakan metode pengambilan sampel secara acak sederhana (simple random sampling).

Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 orang pengunjung yang datang ke tempat Laundry Bersih-Bersih. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan analisis statistik. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan korelasi Spearman, didapat $r_s = 0.735$, hal ini menunjukkan bahwa hubungan yang cukup berarti antara pengaruh kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Melalui uji signifikansi dengan statistik uji t , maka H_0 ditolak, artinya ada hubungan antara pelaksanaan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan uji koefisien determinasi, hasil penelitian ini menggambarkan bahwa sebanyak 54,09% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Laundry Bersih-Bersih, sedangkan sisanya yaitu sebesar 45,91% dipengaruhi oleh faktor lain.

Berdasarkan dari data penelitian yang dilakukan dengan menggunakan korelasi Spearman dan uji koefisien determinasi maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan Laundry Bersih-Bersih sudah baik sehingga pelanggan berminat untuk melakukan pembelian ulang atau penggunaan ulang jasa Laundry Bersih-Bersih. Sarannya adalah agar Laundry Bersih-Bersih terus mempertahankan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terutama dalam hal penyelesaian jasa secara tepat waktu.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Kegunaan Penelitian	3
1.5 Kerangka Pemikiran	4
1.6 Hipotesis.....	9
1.7 Metodologi Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pemasaran	12
2.2 Pengertian Jasa	14
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	15
2.2.2 Macam-macam Jasa.....	17
2.2.3 Riset Konsumen Jasa.....	17
2.2.4 Proses Pembelian Jasa.....	18
2.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	19
2.3.1 Pengertian Bauran Pemasaran.....	20
2.3.2 Macam-macam Pemasaran dalam Industri Jasa.....	21
2.3.3 Alat yang digunakan dalam Bauran Pemasaran Jasa.....	22
2.4 Kualitas Jasa.....	24
2.5 Kualitas Pelayanan.....	27

2.6	Kepuasan Pelanggan.....	29
2.6.1	Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	31
2.6.2	Loyalitas Pelanggan.....	33
2.6.3	Atribut Kepuasan Pelanggan.....	34
2.7	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	35
BAB III	OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Jenis Penelitian	36
3.3	Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	37
3.4	Sumber Data.....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.6	Prosedur Penentuan Sampel.....	42
3.7	Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	43
3.8	Analisa Kualitatif.....	45
3.9	Koefisien Determinasi.....	47
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	48
4.2	Kualitas Pelayanan Laundry Bersih-Bersih.....	49
4.3	Tanggapan Konsumen terhadap Kualitas dan Kepuasan Pelanggan.....	52
4.3.1	Profil Responden.....	53
4.3.2	Tanggapan terhadap Kualitas Pelayanan.....	56
4.3.2.1	Tangible.....	56
4.3.2.2	Empathy.....	57
4.3.2.3	Reliability.....	59
4.3.2.4	Responsiveness.....	60
4.3.2.5	Assurance.....	62
4.3.2.6	Kepuasan Pelanggan.....	65

4.4	Pengaruh Pelaksanaan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Laundry Bersih-Bersih.....	68
4.5	Analisa Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	71
4.6	Analisa Koefisien Determinasi.....	72
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1	Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan.....	38
TABEL 3.2	Variabel Tidak Bebas (Y) : Kepuasan Pelanggan	39
TABEL 3.3	Skala Penilaian Jawaban (Kualitas Pelayanan)	45
TABEL 3.4	Skala Penilaian Jawaban (Kepuasan Pelanggan)	45
TABEL 4.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
TABEL 4.2	Data Responden Berdasarkan Usia.....	54
TABEL 4.3	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
TABEL 4.4	Data Responden Berdasarkan Pengetahuan akan Jasa	55
TABEL 4.5	Penilaian Responden Mengenai Sarana dan Perlengkapan.....	56
TABEL 4.6	Penilaian Responden Mengenai Kemudahan dalam Menghubungi.....	57
TABEL 4.7	Penilaian Responden Mengenai Kemampuan Berkomunikasi	58
TABEL 4.8	Penilaian responden Mengenai Kemampuan Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	58
TABEL 4.9	Penilaian Responden Mengenai Kinerja dalam Menyelesaikan Jasanya secara Tepat Waktu.....	59
TABEL 4.10	Penilaian Responden Mengenai Kinerja melakukan Pelayanan Pelayanan tanpa Kesalahan	60
TABEL 4.11	Penilaian Responden Mengenai Kesigapan Melakukan Pelayanan terhadap Pelanggan	61
TABEL 4.12	Penilaian Responden Mengenai Kecepatan dalam Melakukan Transaksi	61
TABEL 4.13	Penilaian Responden Mengenai Penanganan Keluhan Pelanggan	62
TABEL 4.14	Penilaian Responden Mengenai Ketrampilan Karyawan dalam memberikan Pelayanan kepada Pelanggannya.....	63
TABEL 4.15	Penilaian Responden Mengenai Sikap dan Keramahan Karyawan kepada Pelanggannya	63

TABEL 4.16	Penilaian Responden Mengenai Reputasi dalam memberikan Pelayanan yang dapat memberi Kepuasan Pelanggan.....	64
TABEL 4.17	Penilaian Responden Mengenai Rasa aman kepada Pelanggan Dalam Proses Pencucian	65
TABEL 4.18	Penilaian Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan	66
TABEL 4.19	Penilaian Responden Mengenai Melakukan Penggunaan Jasa Ulang.....	66
TABEL 4.20	Penilaian Responden Mengenai Pembelian atau Penggunaan Produk Baru.....	67
TABEL 4.21	Penilaian Responden Mengenai Rekomendasi Laundry Bersih-Bersih kepada Orang Lain.....	67
TABEL 4.22	Perhitungan Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	69

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.5.1 Skema Kerangka Pemikiran.....	8
GAMBAR 2.3.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	22
GAMBAR 2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	31