

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN USAHA *LAUNDRY* PADA OKE *LAUNDRY* DI KOTA PONTIANAK

Wulandari (NIM 121310415)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa *laundry* pada Oke *Laundry* di Kota Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, observasi dan wawancara. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada 100 reponden yang pernah menggunakan jasa *laundry* pada Oke *Laundry* di Kota Pontianak menggunakan teknik *purposive sampling*. Kuesioner yang diajukan kepada responden berkenaan dengan persepsi dan harapan terhadap kualitas pelayanan usaha *laundry* pada Oke *Laundry* di Kota Pontianak menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*) dalam skala Likert yang dianalisis menggunakan analisis SERVQUAL (*gap*) antara persepsi dan harapan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor SERVQUAL bernilai negatif, yaitu sebesar -0,74 yang berarti kualitas pelayanan yang diberikan oleh Oke *Laundry* termasuk rendah atau tidak baik. Skor SERVQUAL kelima dimensi kualitas pelayanan bernilai negatif berturut-turut adalah keandalan (*reliability*) sebesar -0,73, daya tanggap (*responsiveness*) sebesar -0,87, jaminan (*assurance*) sebesar -0,75, empati (*empathy*) sebesar -0,83, serta bukti fisik (*tangible*) sebesar -0,54. Hal ini menunjukkan bahwa kelima dimensi kualitas pelayanan Oke *Laundry* masih rendah atau tidak baik. Hasil analisis SERVQUAL terhadap 30 atribut pelayanan Oke *Laundry* semuanya menunjukkan nilai negatif. Ketersediaan karyawan mendengarkan keluhan pelanggan merupakan atribut pelayanan dengan kualitas pelayanan buruk paling tinggi, dan lokasi *laundry* mudah dijangkau dan strategis merupakan atribut pelayanan dengan kualitas pelayanan buruk paling rendah.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Analisis *Servqual*, *Laundry*.