

ABSTRAK

Banyaknya usaha *laundry* kiloan yang dapat dijumpai dikawasan Pendidikan Telkom dengan jarak yang begitu dekat antar bisnis *laundry* kiloan. Untuk dapat bersaing dengan para kompetitor, Seven Laundry harus dapat memberikan sesuatu hal yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya. Adanya keluhan pelanggan dan naik turunnya jumlah pelanggan merupakan salah satu indikator belum tercapainya kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasan pelanggan dan aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Seven Laundry.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kepuasan dan Kualitas Pelayanan oleh Kotler dan Keller, yang menjelaskan Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan dapat dipahami dengan meneliti kualitas pelayanan yang diberikan, dengan mengidentifikasi 5 determinan kualitas jasa yaitu Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data diperoleh dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Deskriptif, Indeks Kepuasan Konsumen dan *Important Performance Analysis (IPA)* .

Dari hasil penelitian diketahui bahwa harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan Seven Laundry dianggap sangat penting karena nilai persentase sebesar 82,90%. Kinerja Seven Laundry dianggap baik oleh pelanggan dengan persentase 77,04%. Berdasarkan analisis tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,92 yang dalam kategori tidak puas. Pada *Important Performance Analysis (IPA)* diketahui nilai skor rata-rata kinerja adalah 308,1 dan nilai skor rata-rata harapan adalah 332,2.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa pelanggan masih belum puas dan terdapat beberapa aspek yang harus diperbaiki yaitu (1)fasilitas, perlu adanya penambahan komputer,mesin kasir dan kursi, (2)kecepatan karyawan, (3)keakuratan tarif, dengan selalu teliti dalam perhitungan biaya, (4)keamanan jasa *laundry*, melakukan penandaan pada setiap baju agar tidak hilang, (5)kinerja karyawan, perlu adanya *supervisor* untuk bertugas mengawasi kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan Konsumen, SERVQUAL, *Important Performance Analysis (IPA)*