

TUGAS AKHIR

“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI HABA LAUNDRY MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN QFD”

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh:

MUHAMMAD FAZRI
2110017311024



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI HABA LAUNDRY
MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL* DAN *QFD***

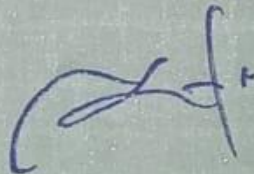
Oleh :

MUHAMMAD FAZRI

NPM : 2110017311024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Yesmizarti Muchtiar., S.T, M.T)

NIDN: 970800376

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri

Dekan,

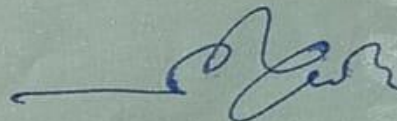


(Prof. Dr. Eng. Reni Desmiarti, S.T., M.T.)

NIK/NIP: 990500496

Jurusan Teknik Industri

Ketua,



(Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T.,M.Eng)

NIK/NIP: 960500440

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Muhammad Fazri
No. Buku Pokok : 2110017311024
Tempat/tanggal lahir : Dhamasraya/ 06 Agustus 2003
Jenis Kelamin : Pria
Alamat Tetap : Komplek Pondok Ranah Minang Blok H2 N0.7
Telp. : 082284031366
Email : mhdfazri08@gmail.com
Nama Orang Tua : Ali hanafiah
Pekerjaan : Buruh
Alamat : Komplek Pondok Ranah Minang Blok H2 N0.7

PENDIDIKAN

SD : SDN 36 Cengkeh (2009-2015)
SMP : SMP Muhammadiyah 5 Padang (2015-2018)
SMA : SMA N 4 Padang (2018-2021)
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta 2021-Sekarang.

KERJA PRAKTEK

Judul : "PERENCANAAN KEBUTUHAN MATERIAL GYPSUM PADA PRODUKSI SEMEN UNTUK MENINGKATKAN UILITAS STORAGE DI INDARUNG VI PADA PT. SEMEN PADANG"
Tempat Kerja Praktek : PT. Semen Padang
Tanggal Kerja Praktek : Agustus - September 2024.
Tanggal Seminar : 13 Februari 2025

TUGAS AKHIR

Judul : "ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI Haha LAUNDRY MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD"
Tempat Penelitian : Haha Laundry
Tanggal Seminar : Maret 2026

Padang,

(Muhammad Fazri)

NPM: 2110017311024

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

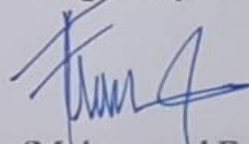
Nama : Muhammad Fazri
NPM : 2110017311024

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI HABA LAUNDRY MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN QFD”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang di kutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain maupun pada gelar sarjana yang lain. Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat: Padang

Tanggal:

Yang Menyatakan



(Muhammad Fazri)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing :

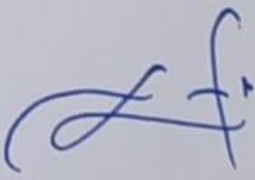
Nama : Yesmizarti Muchtiar., S.T, M,T

NIK : 970800376

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DI HABA LAUNDRY MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL DAN QFD***”. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

Dinyatakan di : Padang

Tanggal :

<p>Pembimbing</p> <p>Nama : <u>Yesmizarti Muchtiar., S.T, M,T</u> NIK : 970800376</p>	
--	---

ABSTRAK

Persaingan usaha jasa laundry yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pelanggan. Haha Laundry yang berlokasi di Bandar Buat, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang, menghadapi permasalahan belum adanya sistem pengukuran kualitas pelayanan secara terstruktur sehingga sulit mengetahui aspek pelayanan yang perlu diperbaiki. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan serta merumuskan prioritas perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Quality Function Deployment (QFD)*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Instrumen penelitian terdiri dari 25 variabel yang mewakili lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel. Analisis *SERVQUAL* menunjukkan rata-rata nilai *Gap* sebesar -0,6052, yang berarti secara umum kinerja pelayanan masih berada di bawah harapan pelanggan. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis (IPA)*, atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan (Kuadran I) adalah keandalan dalam menangani cucian, tanggung jawab terhadap kesalahan, serta pelayanan yang ramah tanpa membedakan pelanggan. Hasil analisis kemudian diterjemahkan ke dalam *House of Quality (HOQ)* pada metode *QFD* untuk menentukan respon teknis dan prioritas peningkatan layanan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada peningkatan standar operasional pelayanan, pengawasan kualitas hasil cucian, peningkatan tanggung jawab terhadap keluhan, serta pelatihan karyawan dalam pelayanan prima. Dengan penerapan perbaikan yang terstruktur berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan Haha Laundry dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*.

ABSTRACT

The increasing competition in the laundry service industry requires businesses to continuously improve service quality in order to achieve customer satisfaction. Haha Laundry, located in Bandar Buat, Lubuk Kilangan District, Padang City, faces the problem of not having a structured service quality measurement system, making it difficult to identify which service aspects need improvement. This study aims to analyze the level of customer satisfaction and to formulate service quality improvement priorities using the Service Quality (SERVQUAL) and Quality Function Deployment (QFD) methods. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents selected using purposive sampling. The research instrument consisted of 25 variables representing the five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of validity and reliability tests indicate that all questionnaire items are valid and reliable. The SERVQUAL analysis shows an average Gap value of -0.6052, indicating that overall service performance is still below customer expectations. Based on the Importance Performance Analysis (IPA), the main priority attributes for improvement (Quadrant I) are reliability in handling laundry services, responsibility in resolving errors, and providing friendly service without discrimination. The results were further translated into the House of Quality (HOQ) within the QFD framework to determine technical responses and service improvement priorities. The recommended improvements focus on strengthening standard operating procedures, enhancing quality control of laundry results, increasing accountability in handling complaints, and providing service excellence training for employees. Through the structured implementation of these improvements, Haha Laundry is expected to enhance service quality and achieve sustainable customer satisfaction.

Keywords: *Customer Satisfaction, SERVQUAL, Importance Performance Analysis, Quality Function Deployment, House of Quality.*

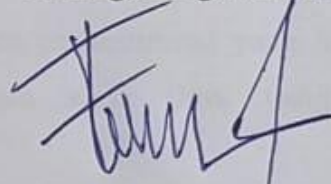
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karuniannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir di Haha Laundry sebagai syarat kelulusan di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta Padang.

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan baik di Kota Padang, Kecamatan Lubuk Kilangan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data yang menunjang dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul "**Analisis Kepuasan Pelanggan Di Haha Laundry Menggunakan Metode *Servqual* Dan *Qfd***" yang mana Tugas Akhir tersebut menjadi syarat menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Teknik (ST) pada Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta.

Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca. Harapan penulis, agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis sendiri. Akhir kata, penulis ucapkan terimakasih.

Padang, 5 Agustus 2022



Muhammad Fazri

UCAPAN TERIMA KASIH

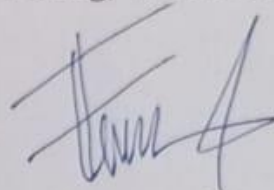
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya, terutama nikmat kesempatan dan kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu. Tidak lupa shalawat beserta salam kita sampaikan kepada Nabi besar kita Muhammad SAW yang telah memberikan pedoman hidup yakni Al-qur'an dan sunnah untuk keselamatan umat manusia di dunia ini.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis sangat banyak dibantu dan didukung oleh berbagai pihak sehingga penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ali Hanafiah dan Ibu Fitta Novera selaku orang tua yang telah membesarkan, mendidik, serta selalu mencurahkan doa dan dukungan.
2. Sonia Alfitri, Kaka saya yang sangat berjasa, setia menemani, sabar dan telah banyak membantu pada saat pelaksanaan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Alfiansyah, adik kandungku satu-satunya yang sangat banyak membantu dan memberikan semangat dalam penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Ir. Ayu Bidiawati JR, S.T.,M.Eng selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
5. Ibuk Yesmizarti Muchtiar, S.T, M.T selaku pembimbing yang luar biasa dalam memberikan bimbingan, masukan serta ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Seluruh Bapak/Ibu dosen Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah membantu dan memberikan ilmu selama penulis dalam masa perkuliahan.
7. Serta teman-teman seperjuangan angkatan 2021, yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah sama-sama belajar dan berjuang hingga saat ini.

Semoga jasa baik yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi berkat anugrah dan mendapatkan balasan yang baik disisi-Nya.

Padang, 4 Maret 2026



Muhammad Fazri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Sistematika Penulisan.....	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kepuasan Pelanggan	6
2.1.1. <i>Faktor-Faktor yang Mempengaruhi</i>	7
2.2. Metode Servqual	8
2.2.1. <i>Gap Dalam Servqual</i>	9
2.3. <i>Quality Function Deployment</i>	13
2.3.1. <i>Sejarah Quality Function Deployment (QFD)</i>	13
2.3.2. <i>Pengertian Quality Function Deployment (QFD)</i>	14
2.3.3. <i>Manfaat Quality Function Deployment (QFD)</i>	14

2.3.4. <i>Proses Quality Function Deployment (QFD)</i>	15
2.3.5. <i>Tahap-Tahap Implementasi QFD</i>	17
2.4. <i>House Of Quality (HOQ)</i>	18
2.5. <i>Voice Of Costumer (VOC)</i>	20
2.6. <i>Kuesioner</i>	21
2.7. <i>Studi Pendahuluan</i>	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. <i>Studi Lapangan</i>	25
3.2. <i>Studi Literatur</i>	25
3.3. <i>Rumusan Masalah</i>	25
3.4. <i>Pengumpulan Data</i>	26
3.4.1. <i>Identifikasi Variabel</i>	26
3.4.2. <i>Penyusunan Kuesioner</i>	26
3.4.3. <i>Penentuan Sampel</i>	27
3.4.4. <i>Penyebaran Kuesioner</i>	27
3.5. <i>Uji Validitas</i>	27
3.6. <i>Pengolahan Data</i>	27
3.7. <i>Analisis Hasil</i>	28
3.8. <i>Penutup</i>	29
3.9. <i>Flowchart Metodologi Penelitian</i>	29

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. <i>Pengumpulan Data</i>	31
4.1.1. <i>Gambaran Umum Perusahaan</i>	31
4.1.2. <i>Data Kuesioner</i>	31
4.1.3. <i>Kuesioner Semi Terbuka</i>	31
4.1.4. <i>Penyebaran Kuesioner Semi Terbuka</i>	32
4.1.5. <i>Hasil Rekapitulasi Kuesioner Semi Terbuka</i>	33
4.1.6. <i>Kuesioner Tertutup</i>	34
4.2. <i>Penyebaran Kuesioner</i>	35

4.2.1. <i>Penyebaran Kuesioner Harapan Dan Persepsi Terhadap Haha Laundry</i>	35
4.2.2. <i>Hasil Rekapitulasi Persepsi dan Harapan Terhadap Haha Laundry..</i>	35
4.2.3. <i>Uji Validitas</i>	37
4.2.4. <i>Uji Reliabilitas</i>	39
4.2.5. <i>Demografi Responden Haha Laundry</i>	40
4.2.6. <i>Uji Kesenjangan GAP</i>	40
4.2.7. <i>Analisis Matrik Importance Analysis (IPA)</i>	41
4.3. <i>Penetapan Voice Of Costumer</i>	43
4.4. <i>Penyusunan House Of Quality</i>	43
4.4.1. <i>House Of Quality</i>	47

BAB V PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

5.1. <i>Analisa Kuesioner</i>	49
5.1.1. <i>Penyebaran Kuesioner Semi Terbuka</i>	49
5.1.2. <i>Penyebaran Kuesioner Persepsi dan Harapan Haha Laundry</i>	50
5.2. <i>Analisa Uji Validitas</i>	50
5.3. <i>Analisa Uji Validitas Reliabilitas</i>	50
5.4. <i>Uji Kesenjangan GAP</i>	50
5.5. <i>Analisis Matrik Importance Performance Analysis (IPA)</i>	51
5.6. <i>Voice Of Costumer</i>	52
5.7. <i>Penyusunan HOQ</i>	53
5.7.1. <i>Analisis Costumer Satisfaction</i>	53
5.7.2. <i>Analisis Technical Requirement</i>	54
5.7.3. <i>Interprestasi Prioritas Perbaikan</i>	54
5.7.4. <i>Analisis Korelasi Teknis (Roof Matrix)</i>	55

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. <i>Kesimpulan</i>	56
6.2. <i>Saran</i>	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Peneliti Terdahulu.....	23
Tabel 4.1. Variabel Kuesioner Semi Terbuka Haha Laundry	32
Tabel 4.2. Rekapitulasi Hasil Kuesioner Semi Terbuka.....	33
Tabel 4.3. Variabel Kuesioner Tertutup Haha Laundry	35
Tabel 4.4. Rekapitulasi Harapan Haha Laundry	36
Tabel 4.5. Rekapitulasi Persepsi Haha Laundry.....	37
Tabel 4.6. Rekapitulasi Uji Validitas	38
Tabel 4.7. Rekapitulasi Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.8. Deskripsi Responden Haha Laundry.....	40
Tabel 4.9. Rata-Rata Variabel.....	40
Tabel 4.10. Daftar <i>Voice Of Costumer</i> Haha Laundry	43
Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan Konsumen	44
Tabel 4.12. Tingkat Kepuasan Konsumen.....	44
Tabel 4.13. <i>Technical Response</i>	45
Tabel 4.14. <i>Relationship</i>	46
Tabel 4.15. <i>Technical Matrix</i>	47
Tabel 5.1. Hasil Perhitungan <i>Absolute Importance</i>	54
Tabel 6.1. Variabel Kuesioner	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. GAP Servqual.....	9
Gambar 2.2. Empat Kuadrat.....	13
Gambar 2.3. <i>House Of Quality</i>	19
Gambar 3.1. <i>Flowchart</i>	30
Gambar 4.1. Diagram Kartesius.....	41
Gambar 4.2. <i>House Of Quality</i>	48
Gambar 5.1. Korelasi Respon Teknis.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Era persaingan bisnis global saat ini, fokus pada konsumen adalah pilihan yang strategis bagi dunia industri ataupun dunia usaha agar mampu bertahan di perekonomian industri yang memperlihatkan kecenderungan perubahan demi perubahan, salah satunya adalah semakin ketatnya persaingan usaha. Dalam persaingan di dunia industri yang semakin berkembang pesat sekarang ini, badan usaha dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggannya. Dengan demikian, hanya perusahaan yang berkualitas yang dapat bersaing menguasai pasar. Kepuasan pelanggan merupakan *gap* positif ataupun negatif dari pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara aktual kinerja yang dirasakan setelah pemakaian oleh pelanggan dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh pelanggan. Kualitas produk atau jasa yang diberikan dapat menentukan kepuasan pelanggan, sehingga menjadi prioritas utama perusahaan untuk dijadikan tolak ukur keunggulan dalam bersaing. Secara umum, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kinerja dan kualitas pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Tingkat kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Menurut Kotler kepuasan adalah suatu perasaan yang dirasakan oleh konsumen baik itu perasaan senang, puas ataupun kecewa setelah konsumen membandingkan persepsi antara kualitas kinerja suatu produk ataupun jasa yang dirasakan terhadap harapannya. Apabila kinerja yang dirasakan jauh lebih rendah daripada harapan, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Apabila kinerja yang dirasakan sesuai harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Apabila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dan akan tetap loyal serta mereka akan memberikan informasi kepada orang lain mengenai pengalaman mereka akan kinerja yang dirasakan. Cara untuk mewujudkannya adalah dengan memenuhi harapan pelanggan dengan ditunjukkan melalui prestasi perusahaan. Menurut Kotler kualitas jasa pelayanan ditentukan

oleh 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu penampilan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), tangGapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). (Haris Fadillah, 2020).

Kepuasan pelanggan berkaitan dengan mutu pelayanan suatu perusahaan. Peningkatan jumlah konsumen sebaiknya diikuti dengan peningkatan pelayanan yang dapat mendorong hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan. Hubungan tersebut dalam jangka panjang akan berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan dan meminimalkan ketidaknyamanan konsumen. Kualitas barang atau produk mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen, Mutu yang baik menjadi salah satu prioritas perusahaan dalam menciptakan keunggulan bersaing. Kegagalan meningkatkan kualitas pelayanan akan membuat perusahaan berada dalam masalah yang kompleks. Konsumen yang merasa tidak puas akan menceritakan pengalamannya kepada calon konsumen ataupun konsumen yang lain sehingga berdampak pada kinerja perusahaan. Perencanaan, pengorganisasian, implementasi dan pengendalian manajemen kualitas barang atau produk wajib dilakukan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap kualitas yang diterima dan akan berdampak positif pada kesetiaan pelanggan terhadap perusahaan. (Aula Putri, 2021).

Haha *Laundry* merupakan salah satu penyedia jasa cuci dan setrika pakaian yang ada di kota Padang. *Laundry* ini berdiri sejak tahun 2020, bertempat di Bandar Buat Kecamatan Lubuk Kilangan. Konsumen dari Haha *Laundry* adalah masyarakat sekitar Bandar Buat Kecamatan Lubuk Kilangan. Permasalahan utama yang dihadapi Haha *Laundry* dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan adalah belum adanya sistem pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan secara teratur dan terstruktur. Tanpa pengukuran tersebut, pihak *Laundry* tidak memiliki data yang jelas mengenai aspek pelayanan mana yang sudah sesuai harapan pelanggan dan aspek mana yang masih menimbulkan ketidakpuasan. Pelanggan mungkin mengalami ketidakpuasan terkait ketepatan waktu penyelesaian cucian, kualitas hasil cucian yang tidak konsisten, pelayanan komunikasi yang kurang ramah atau tidak responsif, serta masalah keamanan pakaian seperti risiko tertukar atau hilang. Karena tidak adanya evaluasi formal, keluhan-keluhan ini tidak terdokumentasi dengan baik sehingga sulit bagi manajemen untuk menentukan

prioritas perbaikan. Kondisi ini menjadi hambatan bagi Haha *Laundry* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan secara efektif, terutama di tengah persaingan bisnis *Laundry* yang semakin ketat. Tanpa pemahaman yang akurat mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan, usaha perbaikan pelayanan dapat menjadi tidak tepat sasaran, sehingga kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan sulit ditingkatkan secara maksimal.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Haha *Laundry* serta mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki. Melalui pengukuran yang sistematis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kebutuhan, harapan, dan pengalaman pelanggan, sehingga pihak Haha *Laundry* dapat menentukan prioritas perbaikan yang tepat. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terus meningkat dan membantu meningkatkan daya saing usaha.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan utama yang dihadapi oleh Haha *Laundry* adalah bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Haha *Laundry* serta aspek-aspek pelayanan apa saja yang masih belum memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menyebabkan pihak *Laundry* belum mengetahui secara pasti sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan serta kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Perumusan masalah yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Haha *Laundry* berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Dan juga Aspek pelayanan apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan oleh Haha *Laundry* agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan bersaing dengan usaha *Laundry* lainnya.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Haha *Laundry* dengan menggunakan pendekatan Servqual.
2. Menyusun rekomendasi perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Haha *Laundry* dengan QFD.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian dibatasi pada pelanggan Haha *Laundry* yang telah menggunakan jasa minimal satu kali, dan lokasi penelitian berada di Haha *Laundry*, Bandar Buat, Kecamatan Lubuk Kilangan, Kota Padang.
2. Penelitian ini tidak membahas faktor internal perusahaan seperti manajemen keuangan, sumber daya manusia, atau proses produksi, melainkan berfokus pada persepsi dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.
3. Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dilakukan berdasarkan persepsi responden melalui kuesioner yang dilakukan dalam rentang waktu Januari 2026 hingga Februari 2026.

1.5. Sistem Penulisan

Adapun sistematika penulisan dari proposal tugas akhir ini terdiri dari bab-bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, tujuan penelitian, rumusan masalah, batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang materi yang diangkat dan poin-poin dari materi penelitian yang nantinya akan digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan maupun penyusunan laporan tugas akhir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang langka-langkah dan metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir mulai dari objek penelitian, metode yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisa data dan *flowchart* penelitian.

BAB IV PENGOLAHAN DATA

Berisikan tentang pengolahan data berdasarkan pengumpulan data yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya. Proses pengolahan data dilakukan sesuai dengan metode *Servqual* dan *QFD*.

BAB V ANALISIS DATA

Berisi analisa dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan sebelumnya guna merancang alternatif perbaikan dari masalah sebelumnya

BAB VI PENUTUP

Berisikan kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilaksanakan.

DAFTAR PUSTAKA