

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh 25 variabel layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan melalui pendekatan SERVQUAL. Variabel-variabel tersebut mencakup lima dimensi utama, yaitu responsiveness, assurance, tangible, empathy, dan reliability, yang menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Secara lebih rinci, ke-25 variabel tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi utama dan dapat dilihat pada Tabel berikut.
2. Adapun rekomendasi perbaikan berdasarkan *technical response* adalah sebagai berikut:
 1. Penyusunan SOP proses laundry
 2. Penerapan sistem labeling pakaian
 3. Pengawasan kualitas hasil cucian
 4. Penyusunan SOP penanganan complain
 5. Kebijakan garansi layanan
 6. Form pencatatan kesalahan laundry
 7. Pelatihan pelayanan pelanggan Kebijakan garansi layanan
 8. Standarisasi komunikasi layanan
 9. Evaluasi kinerja pelayanan karyawan

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode SERVQUAL dan Quality Function Deployment (QFD), maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Haha Laundry disarankan untuk melakukan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkala guna memantau perubahan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.
2. Perusahaan dapat mempertimbangkan pemanfaatan sistem digital sederhana untuk pencatatan transaksi dan pelacakan status cucian guna meningkatkan efisiensi operasional.
3. Penguatan citra usaha melalui pelayanan yang konsisten dan profesional akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta daya saing di tengah persaingan usaha laundry di Kota Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Tri Ambaruni.(2025).” *Service Analysis at Java Laundry Using Servqual and IPA Methods*”. Gunadarma University.
- Aula. (2021). ”*Analisa Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index Dan Service Quality*”. Serang, Universitas Serang.
- Cohen, L. (1995). “*Quality function deployment: How to make QFD work for you. Addison-Wesley*”.
- Eka Suhartini, SE., M.M. (2012).“*Kualitas Pelayanan Kaitannya Dengan Kepuasan Konsumen*”.
- Fandy Tjiptono Ph.D. (2019).”*Service, Quality & Customer Satisfaction*”.
- Gloriano. (2022). ”*Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa*”. Universitas Negeri Surabaya.
- Haris Fadillah dkk. (2020).”*Analisa Kepuasan Pelanggan Abc Laundry Dengan Menggunakan Metode Service Quality, Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Costumer Satisfaction Index (Csi)*”. Universitas SinGaperbangsa Karawang, Indonesia.
- Harminto. (2021). ”*Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual*”. Universitas Brawijaya.
- Nofrian Imanuel Piri.(2021). ”*Penerapan Metode Quality Function Deployment (QFD) Untuk Menangani Non Value Added Activity Pada Proses Perawatan Mesin*”. Universitas Sam Ratulangi.
- Novi Rahayu Mudita. (2023). “*KUALITAS PELAYANAN GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA WESHWASH LAUNDRY*”. Universitas Tarumanagara Jakarta.
- Nurul Liyana Hussin. (2023). “*SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION AT SELF-SERVICELAUNDRIES: SERVQUAL MODEL*”. Universiti Melaka.

Rukmo Hidayat. (2022). *“Penerapan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Pengembangan Produk Cutteristic”*. Universitas Malahayati.

Surya Adji Saputro. (2022). *“Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Laundry Bu Mini Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Metode Quality Function Deployment”*. Universitas Muhammadiyah Gresik.