

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA NABILA  
LAUNDRY SYAR'I**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Lilis Suryanti Situmorang  
180410050**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

**2023**

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA NABILA LAUNDRY  
SYAR'I**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Lilis Suryanti Situmorang  
180410050**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK DAN KOMPUTER  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2023**

**SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Lilis Suryanti Situmorang  
NPM/NIP : 180410050  
Fakultas : Teknik dan Komputer  
Program Studi : Teknik Industri

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA NABILA LAUNDRY  
SYAR'I**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun

Batam, 17 Januari 2023



**Lilis Suryanti Situmorang**  
180410050

**PENGENDALIAN KUALITAS PELAYANAN PADA NABILA LAUNDRY  
SYAR'I**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
meperoleh gelar sarjana**

**Oleh  
Lilis Suryanti Situmorang  
180410050**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
seperti yang tertera dibawah ini**

**Batam, 27 Januari 2023**



**Arsyad Sumantika, S.T.P., M.Sc  
Pembimbing**

## ABSTRAK

Nabila Laundry-Syar'i merupakan salah satu UKM di bidang jasa yang sedang berkembang di Kelurahan Tanjung Piayu Kecamatan Sei Beduk Kota Batam tepatnya di Kavling Pancur Baru Blok L No. 10. Nabila Laundry Syar'i masih sering mendapatkan *complaint* dari para pelanggan. Beberapa hal yang menjadi keluhan pelanggan yaitu terjadinya pertukaran pakaian antar pelanggan, kerusakan pakaian pelanggan, hilangnya pakaian pelanggan, waktu pengambilan pakaian yang lebih lama dari waktu yang ditentukan. Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Emphaty* dengan nilai gap tertinggi adalah pada dimensi Reliability dengan atribut kesesuaian pakaian saat diantar dan dipulangkan yaitu dengan gap sebesar -0.517 dan menggunakan metode CSI untuk menentukan keadaan tingkat dari kepuasan pelanggan dengan nilai CSI yang diperoleh adalah 79.365% dan nilai indeks nomor empat yang menunjukkan nilai indeks 66.00 – 80.99 memberikan hasil setuju, yang menyatakan pelanggan merasa setuju atas kinerja layanan yang telah diberikan Nabila Laundry Syar'i, namun masih ada yang belum maksimal secara keseluruhan. Nabila Laundry Syar'i berkomitmen memperbaiki sistem kerja pelayanan yang kurang baik untuk menciptakan kepuasan lebih di masa mendatang.

Kata kunci : kepuasan, jasa, *Servqual*, dan CSI.

## **ABSTRACT**

*Nabila Laundry-Syar'i is one of the SMEs in the service sector that is currently developing in Tanjung Piayu Village, Sei Beduk District, Batam City, to be precise in the Pancur Baru Block L No. 10. Nabila Laundry Syar'i still often gets complaints from customers. Some of the things that become customer complaints are the exchange of clothes between customers, damage to customer clothes, loss of customer clothes, clothes taking time that is longer than the specified time. This study uses the Service Quality method, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance Empathy with the highest gap value in the Reliability dimension with the attribute of suitability of clothes when delivered and sent home with a gap of -0.517 and uses the CSI method to determine the level of customer satisfaction with a value The CSI obtained was 79.365% and the index value number four which showed an index value of 66.00 – 80.99 gave agreed results, which stated that customers agreed with the performance of the services that Nabila Laundry Syar'i had provided, but some were still not optimal overall. Nabila Laundry Syar'i is committed to improving the poor service work system to create more satisfaction in the future.*

*Keyword : CSI, Satisfaction, service, and servqual.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, pembimbing, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.SI. selaku Rektor Universitas Putera Batam;
2. Bapak Welly Sugianto, S.T., M.M. selaku Dekan Program Studi Teknik Industri Putera Batam;
3. Ibu Nofriani Fajrah, S.T., M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Putera Batam;
4. Bapak Arsyad Sumantika, S.T.P., M.Sc. selaku Pembimbing Akademik sekaligus Pembimbing Skripsi;
5. Dosen dan Staff Universitas Putera batam;
6. Ibu Anita Anggraini selaku pemilik Nabila Laundry Syar'i ;
7. Teristimewa kepada Ibu tercinta (Lina Harianja), saudara kandung (Candra Geo), Tante (Marince Harianja) yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril maupun material kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
8. Teman seperjuangan Program Studi Teknik Industri baik angkatan 2018 maupun angkatan 2019;
9. Pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis ucapkan satu persatu.
10. *Last but not least, I wanna thankme, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all thishard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank never quitting, for just being me at all times.*

Semoga kehadiran Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Batam, 02 Januari 2023

Lilis Suryanti Situmorang

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR RUMUS .....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Rumusan Masalah .....	4
1.5. Tujuan Penelitian.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	6
Tinjauan Pustaka .....	6
2.1. Landasan Teori .....	6
2.1.1. Jasa.....	6
2.1.2. Karakteristik Jasa.....	7
2.1.3. Kualitas Pelayanan Jasa .....	7
2.1.4. Pengendalian Kualitas Pelayanan .....	10
2.1.5. Manfaat Kualitas Pelayanan .....	11



2.1.6.	Laundry .....	11
2.1.7.	<i>Service Quality (servqual)</i> .....	13
2.1.8.	<i>CSI (Customer Satisfaction Index)</i> .....	16
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	18
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	20
BAB III .....		22
METODE PENELITIAN.....		22
3.1.	Desain Penelitian .....	22
3.2.	Lokasi Penelitian .....	23
3.3.	Populasi dan Sampel .....	24
3.4.	Variabel Penelitian .....	25
3.5.	Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.6.	Sumber Data .....	30
3.7.	Jadwal Penelitian .....	30
3.8.	Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	31
3.8.1.	Uji Validitas Data.....	31
3.8.2.	Uji Reliabilitas Data.....	31
BAB IV .....		32
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1.	Hasil Penelitian.....	32
4.1.1.	Karakter Responden.....	32
4.1.2.	Uji Validitas .....	33
4.1.3.	Uji Validitas Presepsi.....	34
4.1.4.	Uji Validitas Harapan .....	35
4.1.5.	Uji Reliabilitas .....	36
4.1.6.	Pengolahan Data Servqual .....	38
4.1.7.	Nilai GAP Keseluruhan .....	41
4.1.8.	Kualitas Layanan .....	42
4.1.9.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	42
4.2.	Hasil CSI .....	43
BAB V.....		45

SIMPULAN DAN SARAN .....	45
5.1. Simpulan.....	45
5.2. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA .....	47
LAMPIRAN 1. PENDUKUNG PENELITIAN.....	49
LAMPIRAN 2. DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	70
LAMPIRAN 3. SURAT KETERANGAN PENELITIAN .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	21
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin.....	32
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	33
Gambar 4. 3 Rtabel .....	34
Gambar 4. 4 Uji Reliabilitas Presepsi .....	36
Gambar 4. 5 Uji Reliabilitas Harapan .....	37

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3. 1 Variabel Dependen.....	25
Tabel 4. 1 Uji Validitas Presepsi.....	34
Tabel 4. 2 Uji Validitas Harapan .....	35
Tabel 4. 3 Tingkat Reliabilitas .....	36
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas untuk Persepsi .....	37
Tabel 4. 5 Uji Reliabilitas Harapan.....	38
Tabel 4. 6 Kepuasan pelanggan untuk <i>Tangible</i> .....	38
Tabel 4. 7 Kepuasan pelanggan untuk <i>Reliability</i> .....	39
Tabel 4. 8 Kepuasan pelanggan untuk <i>Responsiveness</i> .....	40
Tabel 4. 9 Kepuasan <i>Customer</i> untuk <i>Assurance</i> .....	40
Tabel 4. 10 Kepuasan pelanggan untuk <i>Empathy</i> .....	41
Tabel 4. 11 GAP Keseluruhan .....	41
Tabel 4. 12 Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4. 13 Penentuan CSI.....	43
Tabel 4. 14 Tabel Perhitungan CSI .....	43
Tabel 4. 15 Skala Likers CSI .....	44

## DAFTAR RUMUS

Rumus 2. 1 <i>Service Quality</i> .....	14
Rumus 2. 2 Perhitungan rata-rata X dan Y .....	15
Rumus 2. 3 <i>Servqual Gap</i> .....	16
Rumus 2. 4 <i>Keseluruhan Gap</i> .....	16
Rumus 2. 5 <i>Mean Importance Score</i> .....	17
Rumus 2. 6 <i>Mean Satisfaction Score</i> .....	17
Rumus 2. 7 <i>Weight Factor</i> .....	17
Rumus 2. 8 <i>Weight Score</i> .....	18
Rumus 2. 9 <i>CSI (Costumer Satifaction Index)</i> .....	18
Rumus 3. 1 Slovin.....	24