

---

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA LAUNDRY BU MINI DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVICE QUALITY DAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT

Surya Adji Saputro <sup>1</sup>, Deny Andesta <sup>2</sup>, Elly Ismiyah <sup>3</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah  
GresikJl. Sumatera 101 GKB, Gresik 61121, Indonesia  
e-mail : [suryaoke222@gmail.com](mailto:suryaoke222@gmail.com)

### ABSTRAK

Di era modern ini, emansipasi wanita dalam berkarir memiliki peluang yang sama dengan pria. Hal ini menyebabkan munculnya sebuah ide peluang dalam gaya hidup modern bagi sang ibu. Mencuci pakaian di tempat-tempat khusus atau dikenal dengan laundry menjadikan sebuah obsesi dari pemilik Laundry Bu Mini yang didirikan perorangan untuk membuka usaha, tempat beroperasi di kota Gresik. Dalam menjalankan usaha, Laundry Bu Minitentunya harus memikirkan banyak hal yang dapat membuat bisnis laundry menjadi lebih menarik dan juga selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap prosesnya. Namun masih banyak keluhan yang masuk ke Laundry Bu Mini terhadap pelayanannya. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas jasa laundry dengan menggunakan metode Service Quality yang nantinya akan dilakukan perbaikan dengan integrasi metode Quality Function Deployment. Pengolahan data yang dilakukan menunjukkan nilai gap negatif terbesar yakni -0,31 sedangkan yang terkecil yakni 0,13. selanjutnya nilai gap ini dijadikan Voice of customer di dalam House of quality sehingga didapatkan sebuah perbaikan. Analisa Quality Function Deployment menunjukkan hasil rancangan perbaikan berdasarkan atribut dan perbaikan ditentukan dengan matrik House of quality yang menghasilkan sebuah respon teknis berdasarkan sebuah prioritas. Prioritas utama perbaikan yakni mengadakan training jenis noda serta penanganannya dengan nilai 2,322.

**Kata kunci :** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality*

### ABSTRACT

In this modern era, women's emancipation in a career has the same opportunities as men. This led to the emergence of an idea of opportunity in the modern lifestyle for the mother. Washing clothes in special places or known as laundry makes an obsession from the owner of Bu Bu Mini who was founded individually to open a business, a place to operate in the city of Gresik. In running a business, Mini Laundry certainly has to think about many things that can make the laundry business more attractive and also always provide maximum service in every process. But there are still many complaints that go into the Laundry Mini Bu against the service. Based on these problems, this study was conducted to measure the quality of laundry services using the Service Quality method which will later be improved by integrating the Quality Function Deployment method. Data processing performed showed the largest negative gap value of -0.31 while the smallest was 0.13. then this gap value is used as Voice of customer in the House of quality so that an improvement is obtained. Quality Function Deployment analysis shows the results of design improvements based on attributes and improvements determined by the House of quality matrix which produces a technical response based on a priority. The main priority for improvement is to conduct training on the type of stain and its handling with a value of 2,322.

**Keywords:** *Service Quality, Quality Function Deployment, House of Quality*

---

## Jejak Artikel

Upload artikel : 20 Agustus 2022

Revisi : 5 September 2022

Publish : 31 Oktober 2022

---

### 1. PENDAHULUAN

Di era modern seperti ini, kaum perempuan mempunyai peluang untuk berkarir sama dengan kaum pria di luar rumah. Hal ini menyebabkan emansipasi wanita dalam rumah tangga dan pekerjaannya tidak lagi ditangani sepenuhnya oleh sang ibu. Salah satu gaya hidup modern dari masyarakat kota adalah mencuci pakaian di tempat-tempat khusus atau dikenal dengan laundry. Dengan mengeluarkan sejumlah uang, mereka tidak memperdulikan dengan masalah pakaian kotor. Hal ini memberikan peluang usaha tersendiri, karena kebutuhan akan pelayanan pencucian pakaian ini terus meningkat. Di kota-kota besar khususnya, gerai-gerai laundry terus tumbuh. Namun bagi masyarakat menengah, biaya laundry ternama masih menjadi perhitungan. Karena alternatif yang bisa dipilih dari beberapa usaha cuci pakaian adalah laundry kiloan

Laundry kiloan juga salah satu pilihan yang tepat bagi yang ingin membuka usaha jenis ini dengan modal yang tidak terlalu besar. Dengan bermodalkan mesin cuci dan ruangan tempat usaha yang memadai, serta didukung lokasi yang strategis, membuat usaha ini layak untuk di pertimbangkan. Peluang usaha laundry merupakan peluang usaha yang cukup banyak dikembangkan orang untuk saat ini. Dengan banyaknya jasa laundry yang dibuka, para pelaku usaha harus memiliki kualitas pelayanan, agar mendapatkan kepercayaan dari para pelanggan. Kualitas jasa (pelayanan) untuk era sekarang ini sangatlah berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dan perkembangan industri saat ini, karena dengan memahami apa yang diinginkan pelanggan maka pelaku usaha akan mendapatkan nilai tambah tersendiri. Menurut Luthfi dan Haspita (2018) kualitas

pelayanan yang baik dari suatu usaha pencucian atau laundry merupakan hal paling utama dalam memberikan kepuasan kepada konsumen, karena kualitas pelayanan dapat dilihat dari dimensi kehandalan, responsive, jaminan, empati dan berwujud. Salah satu pelaku usaha jasa laundry di kabupaten Gresik yakni Laundry Bu Mini.

Laundry Bu Mini merupakan salah satu pelaku usaha yang dimiliki oleh perorangan dengan menawarkan jasa laundry pakaian. Laundry Bu Mini beroperasi di Jl.Dr.Wahidin.SH, No.75 Gg.20, Ds.Randuagung, Kec.Kebomas, Kab.Gresik, Jawa Timur, Indonesia dan usaha Laundry Bu Mini dirintis oleh Ibu Katmini atau sering dipanggil (bu mini) pada tahun 2014. Fasilitas yang ditawarkan di Laundry Bu Mini cukup beragam, bisa dilihat pada tabel 1.1.

Tabel 1.1 Jenis Layanan di Laundry Bu Mini

<b>Jenis Layanan Laundry</b>
Cuci Kering
Setrika
Cuci + Setrika
<i>Free (Antar Jemput Cucian)</i>
<b><i>Dry Cleaning</i></b>

Sumber : Laundry Bu Mini

Berikut adalah sebuah data jumlah pelanggan yang memakai jasa Laundry Bu Mini dalam 1 periode, bisa dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 Data Jumlah Kiloan Di Laundry Bu Mini Pada November 2018 - Oktober 2019

Bulan	Jumlah Pelanggan	Jenis Cucian				Total Kiloan(kg)
		CK(kg)	S (kg)	C + S (kg)	DC (biji)	
Nov'18	42	207	48	62	12	317
Des'18	45	140	50	110	8	300
Jan'19	35	80	80	128	10	288
Feb'19	44	76	83	103	6	262
Mar'19	40	96	61	100	17	257
Apr'19	42	84	57	109	20	250
Mei'19	48	90	70	86	27	246
Jun'19	46	100	59	82	18	241
Jul'19	42	98	48	93	25	239
Agu'19	33	120	44	69	18	233
Sep'19	36	89	53	86	18	228
Okt'19	32	86	48	86	9	220

Sumber : Laundry Bu Mini

Dalam setiap kegiatannya, Laundry Bu Mini selalu memberikan pelayanan yang maksimal dalam setiap prosesnya. Namun masih banyak keluhan yang masuk ke Laundry Bu Mini terhadap pelayanannya selama 1 periode di bulan November 2018 - Oktober 2019, bisa dilihat pada tabel 1.3.

Tabel 1.3 Data Jumlah Keluhan Pelanggan Dalam 1 Periode di bulan November 2018 - Oktober 2019.

JK	Data Jumlah Keluhan Di Laundry Bu Mini Dalam 1 Periode (Pelanggan)												Total
	Nov -18	Des -18	Jan -19	Feb -19	Mar -19	Apr -19	Mei -19	Jun -19	Jul -19	Ags -19	Sep -19	Okt -19	
A	1	1	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	6
B	2	1	0	1	2	1	0	1	1	0	1	0	10
C	1	2	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	19
D	3	2	3	3	2	1	3	3	1	3	1	2	27
E	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	4
F	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	49
Total	12	11	9	12	9	8	9	10	8	10	9	8	115

Sumber : Laundry Bu Mini

Berdasarkan Tabel 1.3 daftar keluhan pelanggan yang paling mendominasi terdapat pada pengemasan kurang rapi yaitu sebanyak 49 dalam 1 periode, namun tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan peningkatan kualitas pelayanan

pada keluhan lainnya. Hal ini menjelaskan bahwa untuk memperoleh informasi mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa, maka pihak laundry memerlukan adanya kesesuaian antara persepsi dan harapan pelanggan agar tidak terjadi kesenjangan pada kepuasan pelanggan. Untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi Laundry Bu Mini digunakan metode Service Quality (Servqual).

Metode Service Quality (Servqual) mengelompokkan berbagai atribut jasa atau barang ke dalam lima dimensi kualitas yang terdiri dari tangible, empathy, realibility, responsiveness, dan assurance. Dengan Servqual, dapat diketahui gap yang terjadi antara jasa yang dirasakan oleh pelanggan dengan harapan pelanggan akan jasa yang disediakan oleh penyedia jasa

Menurut Family, dkk, (2018), Quality Function Deployment merupakan suatu alat / metode yang digunakan untuk memusatkan perhatian pada hal-hal yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam penyusunan standar layanan

Untuk memperoleh respon teknis dalam mengatasi kesenjangan persepsi tersebut. Sehingga pada penelitian ini menggunakan metode Service Quality yang diintegrasikan dengan Quality Function Deployment dengan harapan memperoleh usulan perbaikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan serta dapat meningkatkan daya saing Laundry Bu Mini

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Laundry Menurut Samosir (2014) dalam Handari (2018), Definisi laundry adalah usaha yang bergerak di bidang jasa cuci dan setrika. laundry adalah kata benda yang mengacu pada tindakan mencuci pakaian, tempat mana yang mencuci dilakukan, dan atau yang perlu, sedang, atau telah dicuci.

Jasa adalah suatu hasil yang diciptakan melalui aktivitas yang hasilnya tidak terwujud atau tidak berbentuk fisik yang pada umumnya konsumen akan mengkonsumsi pada saat yang itu juga dan memberikan nilai tambah atas masalah yang dihadapi oleh konsumen (Lupiyoadi, 2013 dalam Taufiq, 2018).

Pengertian Pelayanan yang berkualitas menurut Panjaitan dan Yulianti (2016), Sebuah peran penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi.

Kepuasan pelanggan menurut L. Khakim, dkk, (2015), adalah hasil penilaian dari konsumen bahwa produk atau jasa yang dirasakan dapat memenuhi harapan dari konsumen tersebut. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterima bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk atau jasa yang dibeli.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan suatu metodologi yang digunakan oleh perusahaan untuk mengantisipasi dan menentukan prioritas kebutuhan dan keinginan konsumen, serta menggabungkan kebutuhan dan keinginan konsumen tersebut dalam produk dan jasa yang disediakan bagi konsumen.

Uji Validitas menurut Kurniadi (2018) sebagai ukuran untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas yang didapat semakin tinggi maka tes tersebut semakin mengenai sasarannya dan semakin menunjukkan apa yang seharusnya ditunjukkan.

Uji Reliabilitas menurut Kurniadi (2018) adalah data untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk uji reliabilitas digunakan metode Teknik perhitungan reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode internal consistency reliability dengan menggunakan koefisien reliabilitas alpha Cronbach.

Dalam pengukuran selalu dibutuhkan sampel atribut. Pada penelitian ini populasi pelanggan adalah konsumen, sehingga dibutuhkan

sampel atribut yaitu suatu prosedur dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi, Perhitungan Bernoulli untuk menentukan ukuran sampel

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Studi pendahuluan merupakan tahapan awal dalam melakukan sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung kondisi yang terjadi pada usaha jasa yaitu di Laundry Bu Mini dengan tujuan untuk mengetahui informasi-informasi dalam mencari masalah-masalah yang terdapat di Laundry Bu Mini yang mengalami penurunan pendapatan dan meningkatnya jumlah komplain pelanggan.

Perumusan masalah dilakukan untuk mengetahui masalah apa saja yang terjadi sebagai tujuan dalam penelitian dengan merumuskan berbagai masalah yang timbul dan teridentifikasi dari hasil pengamatan studi lapangan. Pada penelitian ini permasalahan yang menjadi obyek penelitian adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan dalam segi kemasan menggunakan metode quality function deployment (QFD).

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan interview kepada pemilik Laundry Bu Mini, sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk pembuatan kuisoner. Adapun pengumpulan data yang dilakukan 2 tahap yakni yang pertama kepada pemilik usaha dan pelanggan, lalu yang kedua di tujukan kepada pelanggan saja. Target untuk pelanggan yakni pelajar/mahasiswa, pegawai, wiraswasta, buruh, keluarga muda, dan lain-lain

Setelah atribut-atribut didapat tahap selanjutnya menyusun dan menyebarkan kuesioner guna mendapatkan data-data dan mengetahui tingkat kepentingan dari tiap-tiap atribut bagi pelanggan pada saat ini. Peneliti menyebarkan kuesioner pendahuluan sebanyak 50 kuesioner, namun hanya kembali 47 kuesioner yang pengisiannya benar dan mewakili atribut. Dengan menetapkan taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) sebesar 95% dan tingkat eror yang diperbolehkan tidak lebih dari 5%, maka besar sampel untuk penelitian ini sebagai berikut. Dengan menggunakan

rumus bernoulli dapat dicari berapa kebutuhan sample minimum yang diperlukan.

Perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$Q = (1 - p) = (1 - 0,94) = 0,0$$

Dari perhitungan diatas bahwa :

$$P = \frac{\text{Jumlah sampel yang benar}}{\text{Total jumlah sampel}} = \frac{47}{50} = 0,94$$

$$n = \frac{N \left( \frac{Z\alpha}{2} \right)^2 p \cdot q}{e^2} = \frac{1,96^2 \cdot 0,94 \cdot (0,06)}{0,05^2} = 86,4 = 90 \text{ kuisisioner}$$

Jumlah sampel penelitian yang diperlukan sebesar 86,4 responden. Maka pada penelitian ini jumlah sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 90 kuisisioner sehingga telah memenuhi syarat kecukupan data bernoulli

Untuk pengisian terdapat skala penilaian yang di gunakan yaitu 1 sampai dengan 5, begitu juga untuk pengisian tingkat harapan dan tingkat pelayanan yang ada di penyedia jasa.

Berdasarkan data hasil kuisisioner untuk penilaian tingkat harapan, tingkat kepentingan, serta tingkat layanan terhadap pelayanan yang ada di Laundry Bu Mini, maka dilakukan pengujian validitas datanya dari pertanyaan 1 sampai dengan 35 dengan menggunakan persamaan korelasi persamaan product moment (pearson). Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas setiap atribut yang diajukan adalah sebagai berikut :

1. Jika r hitung positif dan r hitung > r tabel, maka atribut tersebut dinyatakan valid.

Jika r hitung negatif dan r hitung > r tabel, maka atribut tersebut dinyatakan tidak valid.

Seperti pada pertanyaan pertama pada tingkat harapan pelanggan r hitungnya adalah 0,491.

Untuk penelitian ini, dalam mencari r tabel nilai df (degree of freedom) dapat dihitung sebagai berikut :

$$df = (N-2)$$

$$df = 90-2 = 88, \text{ Keterangan : } N = \text{Jumlah Responden}$$

Dengan tingkat signifikan sebesar 0,05 maka didapat r tabel dengan melakukan interpolasi. Namun nilai N 88 tidak tersedia dengan itu memakai N 85. berikut interpolasinya :

Diketahui : N 85 = 0,213, N 90 = 0,207

Interpolasi :

$$\frac{(85-88)}{(85-90)} = \frac{(0,213-X)}{(0,213-0,207)}$$

$$\frac{3}{5} = \frac{(0,213-X)}{0,006}$$

$$0,018 = 1,065 - 5X$$

$$5X = 1,047$$

$$X = 0,209$$

Presepsi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	35

Kepentingan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.864	35

Harapan

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.882	35

Dapat disimpulkan bahwa semua atribut mempunyai koefisien *Alpha* yang cukup besar yaitu di atas 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel.

Gap ini menunjukan bahwa pelayanan yang telah di berikan Laundry Bu Mini pada suatu atribut tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Untuk itu demi mengetahui gap ini, maka digunakan nilai rata-rata dari tingkat persepsi dan tingkat harapan dari setiap atribut kebutuhan tersebut.

Contoh perhitungan rata-rata nilai persepsi dan harapan berdasarkan atributnya sebagai berikut :

### Mean tingkat persepsi atribut 1

$$\begin{aligned} &= \frac{JmlhTotalPresepsiAtribut1}{JmlhResponden} \\ &= \frac{352}{90} = 3,91 \end{aligned}$$

### Mean tingkat harapan atribut 1

$$\begin{aligned} &= \frac{JmlhTotalNilaiHarapanAtribut1}{JmlhResponden} \\ &= \frac{365}{90} = 4,05 \end{aligned}$$

Kemudian perhitungan gap atribut 1, nilai gap-nya yakni, Gap 1= rata-rata nilai persepsi atribut 1 - rata-rata nilai harapan atribut 1  
Gap 1= 3,91 - 4,05 = -0,14 Maka nilai gap untuk atribut 1 adalah sebesar -0,14.

Customer Satisfaction Performance digunakan untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Laundry Bu Mini, adapun cara menentukan Customer Satisfaction Performance yakni dengan rumus dan hasil :

$$customersatisfactionperformance = \frac{Tingkatpersepsi}{JmlhResponden} = \frac{336}{90} = 3,73$$

Competitive Satisfaction Performance digunakan untuk mengetahui nilai kepuasan pelanggan terhadap produk/jasa pesaing, dalam hal ini pesaing dari Laundry Bu Mini adalah Laundry&DryCleaning. Dalam menentukan

Competitive Satisfaction Performance maka penelitian ini menggunakan rumus :

$$Competitivesatisfactionperformance = \frac{Tingkatpersepsi}{JmlhResponden} = \frac{329}{90} = 3,66$$

Goal merupakan hasil dari nilai tingkat harapan dalam kuesioner yang ingin dicapai untuk memenuhi kebutuhan setiap kebutuhan pelanggan. Dalam menentukan nilai Goal maka digunakan rumus :

$$Goal = \frac{Tingkatpersepsi}{JmlhResponden} = \frac{364}{90} = 4,04$$

Improvement Ratio digunakan untuk menunjukan perbandingan antara goal dengan tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan. Contoh perhitungan untuk perhitungan atribut 1 menggunakan rumus :

$$ImprovementRatio = \frac{Goal}{CustomerSatisfactionPerformance} = \frac{4,04}{3,74} = 1,083$$

Sales Point ditentukan oleh pihak Laundry Bu Mini melalui kuesioner, nilai ini memamparkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan perbaikan dan penyempurnaan atribut terpilih sebagai Voice of customer. Keterangan nilai Sales Point : 1.(Tidak ada sales point), 1,2.(Sales point sedang), dan 1,5.( Sales point kuat).

Raw Weight and Normalized Raw Weight digunakan untuk mengetahui besarnya perbaikan suatu kriteria Voice of customer. w (Weight) dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$RawWeight = RawWeightandNormalizedRawWeight \times ImprovementRatio \times SalesPoint$$

$$NormalizedRawWeight = \frac{RawWeight}{RawWeightTotal}$$

Contoh perhitungan untuk atribut 1 :

$$RawWeight = 4,04 \times 1,083 \times 1,5 = 6,563$$

$$NormalizedRawWeight = \frac{6,563}{111,193} = 0,059$$

Setelah keinginan dan kebutuhan pelanggan di dapat, maka langkah selanjutnya adalah melakukan formulasi dari hasil target spesifikasi jasa dan di dapat nilai prioritas dirumuskan sebagai berikut :

$$prioritas = \sum (NormalizedRawWeight \times NilaiNumerikrelationship)$$

Contoh perhitungan nilai prioritas untuk perhitungan respon teknis 1 :

$$Prioritas = (0,056 \times 9) + (0,043 \times 9) + (0,05 \times 9) + (0,057 \times 9) = 2,322$$

Benchmarking adalah salah satu dari alat untuk mengidentifikasi dan memahami performansi dari Laundry Bu Mini. Tujuan penilaian untuk pesaing (Laundry&DryCleaning) adalah membandingkan kinerja guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Laundry Bu Mini. Bisa di lihat layanan kompetitive pada tabel 3.1.

Tabel 3.1. Jenis Layanan Dari Competitive.

PAKET	JENIS LAYANAN (Rp/Kg)		
	Cuci + Setrika	Cuci Lipat	Setrika
Reguler 2-3 Hari	7.500	6.500	5.500
Premium 1 Hari	8.500	7.500	6.500
Express 6 Jam	15.000	12.000	8.000
Hemat Bulanan	30 Kg = 210.000 50 Kg = 325.000 (Gratis 2 kg) 70 Kg = 455.000 (Gratis 4 kg)		

Sumber : Laundry&DryCleaning

Perhitungan Benchmarking dapat dilihat pada permasalahan berikut :

$$OwnPerformance = \frac{\sum (NumericalValue(Relationship\ Matrix) \times CustomerSatisfactionPerformance)}{\sum (NumericalValue(Relationship\ Matrix))}$$

$$CompetitiveBenchmark = \frac{\sum (NumericalValue(Relationship\ Matrix) \times CustomerSatisfactionPerformance)}{\sum (NumericalValue(Relationship\ Matrix))}$$

Contoh perhitungan Benchmarking untuk perhitungan atribut 2

$$OwnPerformance = \frac{(3,53 \times 9) + (3,728 \times 9)}{18} = 3,655$$

$$CompeBenchmark = \frac{(3,68 \times 9) + (3,86 \times 9)}{18} = 3,770$$

Target digunakan untuk menggambarkan respon teknis yang harus dicapai sehubungan dengan voice of customer dan performansi pesaing. Target untuk Laundry Bu Mini bisa di lihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2. Target Dari Laundry Bu Mini

No	Respon Teknis	Target	Nilai Target
1	Mengadakan training jenis noda serta penanganannya	Semua jenis noda dapat diketahui dan ditangani	o
2	Mengevaluasi terhadap keinginan pelanggan	Pelanggan merasa puas	↑
3	Mengadakan pelatihan etika	Etika perilaku kepada pelanggan menjadi baik	↑
4	Menata kembali Layout ruangan	Ruangan selalu bersih	↑
5	Menambahkan layanan berbasis media sosial(WA,IG,FB,dll)	Komunikasi kepada pelanggan cepat dan tepat.	o
6	Menanamkan sifat etos kerja pada karyawan	Kinerja karyawan selalu baik	↑
7	Mengadakan training communication skill	Komunikasi dengan pelanggan berjalan dengan baik	o
8	Menerapkan GPS (Global Position System)	Lokasi lebih mudah di jangkau	↑
9	Menerapkan program 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin)	Terbiasa melakukan program 5R	o
10	Menyediakan layanan konsultasi	Jumlah keluhan pelanggan menurun	o
11	Memberi ganti rugi	Tidak ada kerusakan atau kehilangan pakaian	o

Sumber : Laundry Bu Mini

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan dengan pendekatan metode-motode yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasilnya sebagai berikut :

1. Kriteria-kriteria yang diharapkan dari pelanggan pada Laundry Bu Mini terdiri dari 5 dimensi, antara lain :

a) Dimensi Tangible

Meliputi Tata letak ruangan rapi dan nyaman, Ruang penyimpanan cucian yang memadai dan terjaga privasinya, Lokasi strategis, mudah diakses, Gedung yang terlihat menarik dilihat dari

luar dan dalam, Peralatan yang memadai, Peralatan dan teknologi terbaru (modern).

b)Dimensi Reliability

Meliputi Memenuhi pelayanan yang telah dijanjikan kepada pelanggan, Bertanggung jawab terhadap jumlah cucian jika terjadi kehilangan atau kerusakan, Dapat menyelesaikan orderan tepat waktu, Memberitahu lamanya proses pencucian, Mengidentifikasi noda cucian akurat.

c)Dimensi Responsiveness

Meliputi Cepat merespon keinginan pelanggan, Selalu menawarkan bantuan kepada pelanggan, Mudah dihubungi untuk sistem ambil dan antar pakaian, Memberikan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit - belit, Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan semua keluhan dari pelanggan.

d)Dimensi Assurance

Meliputi Memasang harga wajar pada setiap item cucian, Memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang terjadi pada cucian, Konsumen merasa aman menggunakan jasa laundry. (Jumlah baju sesuai) , Memberikan jaminan terhadap mutu cucian (pakaian bersih, wangi dan rapi), Memberikan jaminan terhadap mutu cucian (pakaian tidak rusak ), Jam operasional sesuai dengan kebutuhan konsumen, Mempunyai karyawan dengan pengetahuan yang luas dan tepat mengenai jenis cucian beserta noda yang melekat, Mempunyai karyawan yang ramah dalam memberikan pelayanan, Mempunyai karyawan dengan kinerja baik dan tanggap.

e)Dimensi Empathy

Meliputi Memberikan pelayanan tanpa memandang status, Berkomunikasi dengan baik kepada pelanggan, Selalu menanyakan kabar kepada pelanggan, Selalu tahu keinginan pelanggan, Meminta maaf saat terjadi kesalahan pada pelayanan.

Kondisi kesenjangan gap kualitas layanan Laundry Bu Mini yang telah diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan, menghasilkan

respon teknis yang harus dilakukan oleh pihak laundry sesuai dengan prioritas tindakannya, antara lain:

- 1.Mengadakan pelatihan etika
  - 2.Menerapkan program 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat dan Rajin)
  - 3.Mengadakan training jenis noda serta penanganannya
  - 4.Mengevaluasi terhadap keinginan pelanggan
  - 5.Menambahkan layanan berbasis media sosial (WA,IG,FB,dll)
  - 6.Memberi ganti rugi
  - 7.Menata kembali Layout ruangan
  - 8.Menanamkan sifat etos kerja pada karyawan
  - 9.Mengadakan training communication skill
  - 10.Menerapkan GPS (Global Position System)
- Menyediakan layanan konsultasi

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Yogi Yusron..2019. Integrasi Servqual Dan Kano Model Ke Dalam Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. Skripsi. Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Fachrizzaldi, Muhammad Ilham. 2019. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Cuci Motor Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di CV. LADJU GROUP. Skripsi. Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hakim, AL. 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD) Pada J&T

- EXPRESS. Skripsi. Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Hakim, Taufiq IA. 2018. Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD). Skripsi. Surakarta. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
- Handari, Brigita Sri. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Hans Clean Laundry Tebet. Skripsi. Bogor. Institut Pertanian Bogor.
- Jamily, HM dkk. 2018. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Laundry Thoyyiba Dengan Menggunakan Metode Servqual Dan Quality Function Deployment. Jurnal Matriks. Volume 1 (hlm. 1-10). Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Kurniadi, Danes. 2018. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Wisatawan Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment Pada Jasa Wisata Yukbanyuwangi Di Banyuwangi – Jawa Timur. Skripsi. Gresik. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Luthfi, Mochtar dan Fatmia Haspita. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Usaha Bisini “Laundry”. Journal Of Business Administration. Volume 1 No.1 (hlm. 59-64). Universitas Islam Makassar.
- Natasja, Hosang. Dkk. 2016. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien. Rumah Sakit Siloam. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 16 No.1 (hlm. 1-13). Manado.
- Nugroho, Bramantio Wahyu. 2016. Perencanaan dan pengembangan produk. Skripsi. Yogyakarta. Universitas widya mataram.
- Panjaitan, JE dan Yulianti, AL. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. DeReMa Jurnal Manajemen. Volume 11 No.2 (hlm. 265-289). Universitas Telkom.
- Permatasari, Amanda. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Jasa Go-Jek Di Kota Bandung. Skripsi. Bandung. Universitas Pasundan Bandung.
- Pratama, Dedy Joko. 2018. Analisis Peningkatan Mutu Produk Minuman Sari Buah Naga Guna Meningkatkan Penjualan Di UD. Naga Wangi Alam Sejahtera Dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). Jurnal Valtech. Volume 1 (hlm. 48-53). Institut Teknologi Nasional Malang.
- Wijaya, Tony. 2018. Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual, QFD, dan Kano Edisi 2. Jakarta: Indeks Jakarta.