



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 3 (2) 2024: 1360-1364

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



Kualitas layanan laundry yang disediakan oleh Mama Laundry di Rempoa Kota Tangerang Selatan

Madina putri ¹, Pareme Nadya ², Robiyatul ³

Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pamulang

e-mail: Madinaputri393@gmail.com, robiyatulara@gmail.com, paremenadyapangaribuan@gmail.com

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima April 2024 Disetujui Mei 2024 Diterbitkan Juni 2024</p>	<p>Dalam industri jasa, kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting. Pendekatan terbaik adalah memberikan layanan berkualitas tinggi untuk menarik klien baru, mempertahankan klien yang sudah ada, mencegah pelanggan meninggalkannya, dan mengembangkan manfaat khusus yang melampaui harga yang kompetitif. Persepsi dan kepuasan pelanggan yang positif dihasilkan ketika klien menerima tingkat layanan yang diharapkan. Kapasitas perusahaan untuk memuaskan pelanggan mempunyai pengaruh besar terhadap keberhasilan perusahaan tersebut. Bisnis yang beroperasi dalam kerangka sistem mereka perlu berkonsentrasi pada klien mereka sebagai konsumen layanan agar dapat secara efisien memberikan barang atau jasa berkualitas tinggi yang memenuhi harapan klien. Di sisi lain, untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi harapan pelanggan eksternal, bisnis juga harus menjamin kepuasan pelanggan internalnya, yaitu karyawannya (penyedia layanan).</p>
<p>Kata Kunci: Kualitas pelayanan Jasa</p>	<p>ABSTRACT</p>
<p>Keywords: Quality of service</p>	<p><i>In the service industry, service quality is crucial. The best approach is to deliver high-quality service to attract new clients, retain current clients, prevent clientele from leaving, and develop distinctive benefits that go beyond competitive pricing. Positive customer perception and satisfaction are generated when clients receive the expected level of service. A company's capacity to satisfy customers has a big impact on how successful it is. Businesses operating inside their system frameworks need to concentrate on their clients as service consumers in order to efficiently deliver high-quality goods or services that meet client expectations. On the other hand, in order to deliver high-quality services that meet the expectations of external customers, businesses must also guarantee the satisfaction of their internal customers, namely its employees (service providers).</i></p>

PENDAHULUAN

Bisnis jasa menghadapi iklim bisnis yang lebih kompetitif di era globalisasi. Bisnis yang menawarkan barang atau jasa unggul mempunyai kekuatan untuk mengubah perilaku pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Bisnis dapat bersaing dan berkembang di pasar jika mereka dapat memenuhi harapan pelanggan dan memberikan barang dan jasa berkualitas tinggi. Hal ini memungkinkan mereka menghasilkan nilai yang lebih unggul dibandingkan pesaingnya,

Oleh karena itu, bisnis baru yang ingin memasuki pasar harus sepenuhnya menyadari tren yang berkembang dalam perilaku pelanggan. Menawarkan layanan berkualitas tinggi yang dapat menimbulkan kebahagiaan setelah menggunakan layanan merupakan salah satu cara untuk menarik pelanggan. Dua faktor—kualitas inti dan kualitas perifer—berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap layanan, menurut McDougall dan Levesque (2000). Evaluasi konsumen terhadap kebenaran, keramahan, kualitas, dan keakuratan informasi yang mereka butuhkan suatu layanan dikenal sebagai kualitas inti. Evaluasi konsumen terhadap suatu fitur, seperti lokasi atau fasilitas, yang mempengaruhi pilihan mereka terhadap suatu barang atau jasa dan mengubahnya menjadi kualitas pendukung dikenal sebagai kualitas perifer. Masyarakat lebih cenderung meningkatkan pendapatannya ketika kebutuhan ekonominya meningkat. Akibatnya, individu harus menggunakan waktu dan jam kerjanya dengan lebih efektif. Karena tuntutan kehidupan sehari-hari yang semakin meningkat dan kesibukan di Kota Tangerang Selatan, sebagian masyarakat kesulitan meluangkan waktu untuk melakukan pekerjaan rumah tangga, khususnya mencuci dan menyetrika pakaian. Mengingat “biaya peluang”, beberapa orang memutuskan untuk menggunakan layanan binatu setelah menyadari betapa memakan waktu mencuci dan menyetrika. Ada prospek perluasan perusahaan jasa laundry dalam skenario ini. Selain itu, sejumlah warga di Rempoa, Kota Tangsel, menilai kualitas airnya buruk, warna dan baunya tidak sedap, serta dapat merobek pakaian. Oleh karena itu, banyak dari mereka yang memutuskan untuk melakukannya

Selain itu, mesin cuci kelas atas yang tidak merusak pakaian yang dicuci juga digunakan oleh penyedia jasa laundry seperti Mama Laundry di Jalan G. Ribli II. Untuk menjaga warna dan aroma pakaian, mereka juga menggunakan bahan pembersih tertentu. Pakaian konsumen selesai dalam waktu yang relatif singkat—dua hari, paling lama—dan dikembalikan dalam keadaan harum dan bersih. Karena jasa laundry menawarkan hasil yang lebih unggul dan umumnya lebih murah dibandingkan mempekerjakan pekerja lepas untuk mencuci dan menyetrika pakaian, pelanggan lebih cenderung memilihnya. Selain itu, beberapa binatu saat ini menawarkan layanan penjemputan dan pengantaran. Misalnya, Mama Laundry di Jalan G. Ribli II, Rempoa, yang menyedot pelanggan.

KAJIAN LITERATUR

Kualitas Pelayanan Kualitas pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang setidaknya dapat menyamai atau bahkan melampaui tingkat kualitas pelayanan yang diharapkan, menurut Tjiptono (2019:61). Hal ini terkait langsung dengan produk, layanan, sumber daya manusia, serta prosedur dan lingkungan. Kotler dan Keller (2017:158) menyebutkan empat keunggulan layanan berkualitas tinggi berikut ini:

1. Menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan secara akurat.
2. Mengkomunikasikan kepada desainer produk apa yang diharapkan pelanggan.
3. Memastikan pesanan dari pelanggan dipenuhi secara akurat dan tepat waktu.
4. Tindak lanjut klien untuk memastikan mereka puas dengan pembelian tersebut. Menurut Christian Gronroos dalam Rolando (2018:56), terdapat empat unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:
 1. Memastikan kepuasan klien dengan menjaga dan memperhatikan. Permasalahan mereka dapat diatasi dengan efektivitas sistem operasi saat ini dan tingkat layanan staf.
 2. Daya cipta, dimana anggota staf menunjukkan kesediaan untuk mengatasi permasalahan klien.
 3. Penyelesaian masalah: Pekerja yang bekerja erat dengan mereka harus mampu melakukan tugas sesuai dengan standar yang berlaku, termasuk pelatihan yang diberikan agar mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas.
 4. Perbaikan: Jika terjadi hal-hal yang tidak

menguntungkan, kami membutuhkan staf yang dapat mengatur tindakan ekstra untuk menyasiasi keadaan tersebut.

METODE

Penulis penelitian ini menggunakan strategi penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi dalam upaya memperjelas atau menjelaskan makna konsep atau fenomena pengalaman berdasarkan kesadaran yang muncul pada beberapa orang. Ini adalah bagaimana data rinci diperoleh. Penulis penelitian ini mengambil dua peran: selain sebagai pengumpul data, tujuan pengumpul data juga untuk mendapatkan informasi yang lebih tepat tentang kualitas Layanan Mama Laundry di Jalan G.Ribi II Rempoa dari pemilik usaha, staf, dan pelanggan. Dalam penelitian, topik dari mana data dikumpulkan disebut sumber data. Sumber data utama untuk "Penelitian kualitatif" Creswell, yang dikutip oleh Eddles-Hirsch (2015), menegaskan bahwa penelitian kualitatif hanyalah penelitian.



gambar kinerja laundry 1

HASIL DAN PEMBAHASAN

Isi Hasil dan Pembahasan ditulis Times New Roman 11. Hasil penelitian harus jelas dan ringkas. Jika temuan ada dalam tabel atau diagram, tidak boleh ada tumpang tindih antara temuan yang ditampilkan dalam tabel/diagram dengan deskripsi yang tertulis dalam teks. Garis-garis vertikal di tabel tidak perlu ditampilkan, sementara itu garis-garis horisontal hanya ditampakkan di bagian heading dan penutup tabel. ukuran huruf 11pt. Jika tabel tidak cukup satu kolom (misal tulisan terlalu kecil, jumlah kolom banyak, dll) maka tabel dilebarkan full menjadi 1 kolom.

Pembahasan harus menyajikan pemikiran kritis dan analisis penulis dari hasil studi. Menafsirkan dan membandingkan antara hasil studi dan pengetahuan yang ada sangat penting dalam bagian ini. Alasan hasil dan implikasinya terhadap pengetahuan Keperawatan harus didiskusikan.

Pembahasan adalah bagian terpenting dari artikel Anda. Di sini Anda mendapatkan kesempatan untuk menjelaskan data Anda. Buatlah diskusi sesuai dengan hasil, tetapi jangan mengulangi hasilnya. Seringkali harus dimulai dengan ringkasan singkat dari temuan ilmiah utama (bukan hasil eksperimen).

tabel 01 1

nomor	tanggal laundry	perkilo	tanggal selesai	harga	status
1	20 januari 2023	1 kilo	23 januari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
2	25 januari 2023	1 kilo	28 januari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
3	26 januari 2023	2 kilo	29 januari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
4	26 januari 2023	2 kilo	29 januari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
5	27 januari 2023	1 kilo	30 januari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
6	29 januari 2023	3 kilo	1 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
7	29 januari 2023	2 kilo	1 febuari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
8	30 januari 2023	3 kilo	2 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
9	30 januari 2023	1 kilo	2 febuari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
10	31 januari 2023	2 kilo	3 febuari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
11	1 febuari 2023	3 kilo	4 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
12	3 febuari 2023	2 kilo	6 febuari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
13	3 febuari 2023	1 kilo	6 febuari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
14	3 febuari 2023	1 kilo	6 febuari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil
15	5 febuari 2023	3 kilo	8 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
16	5 febuari 2023	2 kilo	8 febuari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
17	6 febuari 2023	3 kilo	9 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
18	7 febuari 2023	3 kilo	10 febuari 2023	Rp 30.000	sudah di ambil
19	7 febuari 2023	2 kilo	10 febuari 2023	Rp 20.000	sudah di ambil
20	8 febuari 2023	1 kilo	11 febuari 2023	Rp 10.000	sudah di ambil

Figure #. Title of Figure

KESIMPULAN

Bisnis jasa menghadapi iklim bisnis yang lebih kompetitif di era globalisasi. Bisnis yang menawarkan barang atau jasa unggul mempunyai kekuatan untuk mengubah perilaku pelanggan, yang pada akhirnya mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Bisnis dapat bersaing dan berkembang di pasar jika mereka dapat memenuhi harapan pelanggan dan memberikan barang dan jasa berkualitas tinggi. McDougall dan Levesque menegaskan bahwa dua faktor—kualitas inti dan kualitas perifer—berdampak pada kepuasan pelanggan terhadap layanan. Menawarkan layanan terbaik adalah cara yang menguntungkan untuk menarik klien baru, mempertahankan klien saat ini, mencegah klien keluar, dan mengembangkan manfaat unik yang melampaui harga kompetitif. Ketika klien yakin bahwa bantuan yang mereka terima memenuhi harapan mereka, maka hasil di anggap berkualitas dan memuaskan

Kami dapat menyimpulkan bahwa Mama Laundry Rempoa menawarkan layanan berkualitas tinggi. Temuan wawancara informan yang peneliti lakukan dengan mereka menunjukkan hal ini. Selain itu, Mama Laundry Rempoa senantiasa berupaya meningkatkan standar kualitas guna membangun kemitraan yang menguntungkan penyedia layanan dan klien. Menawarkan layanan berkualitas tinggi yang dapat menimbulkan kebahagiaan setelah menggunakan layanan merupakan salah satu cara untuk menarik pelanggan.

REFERENSI

2015. Penelitian Fenomenologi dan Pendidikan, Eddles-Hirsch, Katrina. Jurnal Internasional Penelitian Lanjutan, Agustus 2015, Vol. 3, Edisi 8. Gronroos, C. (1992). Administrasi Pertanian. Edisi 12 Jilid 2. Indeks, Jakarta Gordon H.G. McDougall dan Terrence Levesque. 2000. Kepuasan pelanggan: mempertimbangkan nilai yang dirasakan dalam proses. Jil. 14, No.5, Jurnal Pemasaran Jasa, 392-410 Zeithaml, Berry, dan Parasuraman. 1988.
- Manajemen Pemasaran dan Pelayanan. Toronto, Massachusetts; Lexington Books. Keller dan Kotler, 2017. Manajemen Pemasaran Edisi Global ke-15. Pearson Keller dan Kotler (2007).
- SERVQUAL adalah skala multi-item yang digunakan untuk mengukur seberapa baik pelanggan memandang kualitas layanan yang mereka terima. Jurnal Ritel Institut Ilmu Pemasaran. 1(64): j: 12-40. Tjiptono (2019). Tiga P: Prinsip, Pererapan, dan Perelitan. Yogyakarta: Andi Penerbit