

ABSTRAKSI

Saat ini kualitas layanan suatu usaha *laundry* menjadi pilihan bagi setiap konsumen. Setiap konsumen akan memilih *laundry* yang memiliki kualitas layanan yang baik. Kualitas layanan dari suatu *laundry* mencakup segi fisik maupun segi non fisik. Dari segi fisik yaitu dilihat dari sarana lingkungan yang ada mencakup ruangan, fasilitas, sarana parkir kendaraan dan lain-lain. Dari segi non fisik yaitu dilihat dari petugas *laundry*, kualitas layanan, harga yang diberikan dan lain-lain.

Penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada konsumen *Xpress Clean* baik untuk layanan *delivery* maupun antar-ambil. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan *Xpress Clean* saat ini. Dari hasil analisis deskriptif diperoleh dimensi yang dianggap penting adalah kemudahan dalam menghubungi *laundry* (3.99), pemberian harga yang tidak terlalu mahal (3.56), informasi yang anda dapatkan tentang *laundry* (3.35), ketelitian operator telepon dalam mencatat pesanan (3.76), ketepatan waktu petugas *delivery* (3.61), kesopanan dan keramahan petugas *delivery* (3.80), kepercayaan terhadap pelayanan *laundry* (3.70) dan seberapa tertarik anda untuk kembali menggunakan jasa *laundry* dimasa mendatang (3.54). Sedangkan pada layanan antar-ambil variabel yang dianggap penting oleh konsumen adalah penyediaan fasilitas lain (4.11), keragaman jenis item / pakaian yang diterima (4.07), kerapian petugas *laundry* dalam berpenampilan (4.07), penyelesaian cucian sesuai janji (4.02), keharuman hasil cucian (4.14), ketelitian petugas *laundry* dalam memeriksa item yang akan dicuci (4.07), kecakapan petugas *laundry* (4.04), kredibilitas *laundry* (4.14), keamanan yang anda terima setelah memakai jasa pelayanan *laundry* (4.19), pemberian kompensasi yang sesuai bila terjadi kerusakan pada cucian (4.12) dan keramahan dan kesopanan pelayanan petugas *laundry* (4.10). Pada layanan *delivery*, konsumen merasa puas terhadap kemudahan dalam menghubungi *laundry* (4.03), pemberian harga yang tidak terlalu mahal (3.75), ketelitian operator telepon dalam mencatat pesanan (3.87), ketepatan waktu petugas *delivery* (3.91), kesopanan dan keramahan petugas *delivery* (3.90), kepercayaan terhadap pelayanan *laundry* (3.85) dan pemberian kompensasi yang sesuai bila terjadi kerusakan pada cucian (3.71). Sedangkan pada layanan antar-ambil adalah memiliki tempat parkir yang luas dan aman (4.00), penyediaan fasilitas lain (4.27), kerapian petugas *laundry* dalam berpenampilan (3.98), penyelesaian cucian sesuai janji (3.96), kepekaan petugas *laundry* terhadap kebutuhan anda (3.90), kebersihan hasil cucian (4.03), kecakapan petugas *laundry* (3.88), kredibilitas *laundry* (3.98), keamanan yang anda terima setelah memakai jasa pelayanan *laundry* (3.89), pemberian kompensasi yang sesuai bila terjadi kerusakan pada cucian akibat kesalahan petugas (3.96) dan seberapa tertarik anda untuk kembali menggunakan jasa *laundry* dimasa mendatang (3.97). Dari analisis cross-tabs terlihat bahwa hubungan antara tingkat kepentingan dan pekerjaan pada layanan *delivery* adalah independen dan pada layanan antar-ambil adalah dependen. Sedangkan hubungan antara tingkat kepuasan dan pekerjaan pada layanan *delivery* maupun layanan antar-ambil adalah dependen.

Melalui pendekatan *QFD* dapat diperoleh faktor-faktor yang perlu diprioritaskan untuk dilaksanakan oleh pihak *Xpress Clean* sesuai dengan keinginan konsumen, yaitu memberikan pelatihan (315.99), kemampuan petugas dalam proses pencucian (297.03), menambah jumlah item yang dapat dicuci (203.05) dan kepedulian dalam menanggapi saran, kritik dan komplain (189.39).

Hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak *Xpress Clean* baik dari segi fisik maupun segi non fisik sehingga menjadi lebih baik dan diminati oleh konsumen sebagai salah satu *laundry* yang berkualitas.