

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA 80 *DEGREES LAUNDRY & DRY CLEAN*  
DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**



Oleh

**Anak Agung Istri Anggita Permatasari**

**NIM 2015713057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN  
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN  
PADA 80 *DEGREES LAUNDRY & DRY CLEAN*  
DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**



**Anak Agung Istri Anggita Permatasari**

**NIM 2015713057**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

**Nama** : Anak Agung Istri Anggita Permatasari  
**NIM** : 2015713057  
**Prodi/Jurusan** : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada 80 Degrees Laundry & Dry Clean Di PT Aerofood ACS Unit Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Saya menyatakan,



Anak Agung Istri Anggita Permatasari  
2015713057



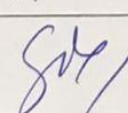
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN PELANGGAN PADA 80 DEGREES LAUNDRY & DRY  
CLEAN DI PT AEROFOOD ACS UNIT DENPASAR**


Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga Program  
Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Bali

Anak Agung Istri Anggita Permatasari  
NIM 205713057

Badung, 25 Agustus 2023  
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si NIP. 196409191989032002	
Dosen Penguji 1,  Dr. Ketut Santra, M.Si NIP. 196710211992031002	
Dosen Penguji 2,  I Gusti Ketut Gede, SE., MM. NIP. 196112081988111001	

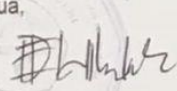
Dosen Pembimbing I

  
(Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si)  
NIP. 196409191989032002

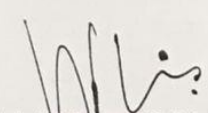
Dosen Pembimbing II

  
(Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D)  
NIP. 198104122005011001

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,

  
(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph. D)  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi D3 Administrasi Bisnis Ketua,

  
(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa. Karena atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada 80 Degrees Laundry & Dry Clean Di PT Aerofood ACS Unit Denpasar”** tepat pada waktunya Penulisan Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam Tugas Akhir yang dikerjakan oleh penulis ini didasarkan pada data-data yang ada di 80 *Degrees Laundry & Dry Clean* di PT. Aerofood ACS unit Denpasar dan referensi berbagai sumber bacaan dan teori yang didapat pada saat mengikuti perkuliahan.

Penyusunan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya berkat bantuan, bimbingan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

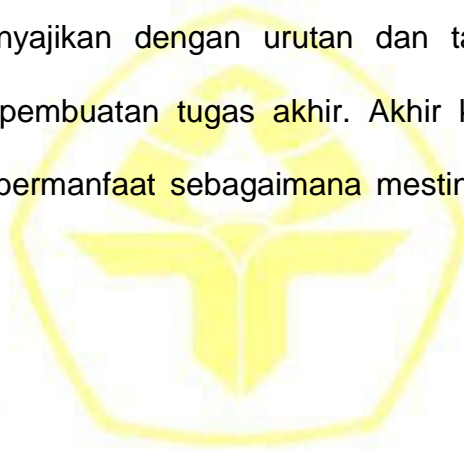
1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk terjun langsung

ke dalam dunia kerja, sehingga memberikan pengalaman yang berharga kepada mahasiswa.

3. Bapak I Made Widiantara, S. Psi., M. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama masa proses pembuatan Tugas Akhir.
4. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
5. Bapak Kadek Jemmy Waciko, S.Pd.,M.Sc., Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan banyak pengarahan, memberikan motivasi selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Pihak perusahaan yaitu seluruh staff *80 Degrees Laundry & Dry Clean* yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk menggali informasi atau pengambilan data perusahaan untuk mendukung penyelesaian Tugas Akhir ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan banyak bekal ilmu pengetahuan serta masukan selama penulis mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Keluarga, sahabat dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu mendukung serta membantu dalam

penyelesaian tugas akhir ini dan tidak lupa berterima kasih kepada diri sendiri karena sudah berjuang dan pantang menyerah dalam menyusun tugas akhir ini selesai tepat pada waktunya. .

Saya selaku penulis meminta maaf atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir yang saya buat, baik yang disengaja ataupun yang tidak disengaja. Dan oleh sebab itu, maka penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang sifatnya membangun, agar di kemudian hari, penulis dapat menyajikan dengan urutan dan tata cara serta dapat menyempurnakan pembuatan tugas akhir. Akhir kata penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi mereka yang berkepentingan.



Badung, 14 Juli 2023

JURUSAN ADMINISTRASI  
POLITEKNIK NEGERI

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Metode Penelitian .....	8
1. Lokasi Penelitian .....	9
2. Objek Penelitian .....	9
3. Data Penelitian .....	9
4. Teknik Analisis Data .....	13
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>13</b>
A. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	13
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	14
3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
B. Pelayanan.....	17
1. Pengertian Pelayanan .....	17
2. Kualitas Pelayanan.....	19
C. Kepuasan Pelanggan .....	20
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	22
D. Flowchart.....	24
1. Pengertian <i>Flowchart</i> .....	24
2. Jenis Flowchart .....	25



<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Sejarah Perusahaan .....	27
1. PT Aerofood ACS Unit Denpasar .....	27
2. <i>80 Degrees Laundry &amp; Dry Clean</i> .....	31
B. Lokasi Perusahaan .....	32
C. Bidang Usaha.....	35
1. PT Aerofood ACS Denpasar .....	35
2. <i>80 Dregrees Laundry &amp; Dry Clean</i> .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Kebijakan Perusahaan .....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	50
1. Proses Pelayanan Pada <i>80 Degrees Laundry &amp; Dry Clean</i> .....	51
2. Penilaian Terhadap Kualitas Pelayanan <i>80 Degreess Laundry &amp; Dry Clean</i> .....	57
3. Kendala yang Dihadapi Dalam Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>66</b>
A. Simpulan.....	66
B. Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>70</b>

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Summary Complain Customer 80 Degrees Laundry &amp; Dry Clean</i> Periode Maret 2023 .....	4
Tabel 2.1 Keterangan Gambar Flowchart .....	25
Tabel 4.1 Daftar Narasumber Wawancara.....	50



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo PT Aerofood ACS Indonesia .....	31
Gambar 3.2 Lokasi ACS I dan ACS II .....	32
Gambar 3.3 Lokasi 80 Degrees Laundry & Dry Clean .....	34
Gambar 4.1 Proses Pelayanan 80 Degrees Laundry & Dry Clean.....	53



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara .....	71
Lampiran 2. Laundry List Hotel dan Guest.....	72
Lampiran 3. Laundry List Guest .....	73
Lampiran 4. Surat Perintah Jalan.....	74
Lampiran 5. Laundry Bill Hotel .....	75
Lampiran 6. Laundry Bill Guest Hotel .....	76
Lampiran 7. Laundry Bill Airline .....	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Persaingan global pada saat ini sudah merupakan fenomena yang tidak terhindarkan dalam dunia yang ditandai dengan perubahan-perubahan yang serba cepat di bidang komunikasi, informasi dan teknologi. Dalam era komunikasi, informasi dan teknologi ini, baik kegiatan manufaktur maupun jasa sangat membutuhkan kemampuan baru agar dapat berhasil secara kompetitif.

Aribawanti, (2004) menyebutkan keberhasilan suatu perusahaan akan sangat tergantung pada pelanggannya, melalui pelanggan yang secara terus menerus melakukan pembelian ulang akan menjadi jaminan kelangsungan hidup perusahaan. Istilah "*customer driven company*" memberikan pengertian bahwa mati hidupnya perusahaan dikendalikan oleh pelanggannya. Kesulitan akan dihadapi apabila keinginan dan kemauan pelanggan tidak dipenuhi. Untuk itu, upaya untuk mempertahankan pelanggan harus dilaksanakan dengan baik. Hal ini

sangat penting untuk memahami “mengapa” dan “bagaimana” tingkah laku konsumen khususnya dalam melakukan keinginan pembelian ulang, sehingga perusahaan dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara lebih baik dan akan memberikan kepuasan pelanggan dengan cara mempelajari perilaku pembelian.

Salah satu usaha jasa yang berkembang dengan pesat adalah usaha laundry. Kebutuhan ekonomi masyarakat yang semakin tinggi menuntut masyarakat untuk meningkatkan pendapatannya, sehingga mau tidak mau masyarakat dituntut untuk lebih efisien dalam memanfaatkan waktu ataupun jam kerjanya. Situasi dan kondisi kesibukan masyarakat yang terus meningkat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan hidup menyebabkan mereka tidak sempat lagi menyelesaikan pekerjaan terutama mencuci dan menyetrika pakaian, sebagian masyarakat beranggapan bahwa mencuci dan menyetrika banyak memakan waktu, dengan pertimbangan *opportunity cost* maka mereka menggunakan jasa laundry. Hal inilah memberikan peluang jasa laundry untuk berkembang, terutama di Pulau Bali yang merupakan salah satu Pulau yang memiliki keindahan alam dan budaya. Pariwisata di Bali berkembang dan memberikan peluang yang besar di bidang akomodasi perhotelan, akan banyak hotel-hotel di Bali yang memerlukan kerjasama dengan laundry untuk melayani pakaian tamu hotelnya, tidak hanya itu bahkan semua fasilitas dikamar yang digunakan silih berganti seperti selimut, handuk, bantal, atau juga untuk seragam staff hotel yang harus

selalu tampil wangi dan bersih. Oleh karena itu bekerjasama dengan usaha laundry akan sangat membantu jalannya operasional hotel lebih produktif, Berdasarkan hal ini tentu pengguna jasa di usaha laundry sangatlah besar karena setiap perusahaan maupun bersifat individual akan membutuhkan jasa tersebut.

Perusahaan jasa laundry yang dapat berkembang pesat khususnya di Bali adalah *80 Degrees Laundry & Dry Clean* perusahaan ini merupakan anak perusahaan dari PT Aerofood ACS. *80 Degrees Laundry & Dry Clean* merupakan layanan laundry retail yang memiliki filosofi nama berasal dari *temperature* terbaik yaitu 80 derajat celcius dalam proses mencuci dan mengeringkan pakaian. Sejalan dengan *tagline* Aerofood ACS yaitu "*Customer Comes First*" yang dapat diartikan pelayanan kepada customer merupakan hal utama yang harus diperhatikan, *80 Degrees Laundry & Dry Clean* juga menerapkan konsep layanan "*Washing Brilliant.*" Ragam layanan maksimal, seperti *One Day Service*, serta *exclusive handling* untuk setiap pelanggan (tidak mencampur cucian dengan customer lain), sehingga memberikan hasil yang memuaskan.

Tabel 1.1 Summary Complain Customer 80 Degrees Laundry & Dry Clean  
Periode Maret 2023

<b>CUSTOMER</b>	<b>TANGGAL/ BULAN</b>	<b>FINDINGS</b>	<b>CORRECTIVE ACTION</b>
RAMAYANA SUITES & RESORT	13/03/2023	Respon untuk customer lambat dan terkesan tidak peduli	Team ACS supaya lebih aktif untuk merespon customer dan supaya meningkatkan kepedulian ke seluruh section
	21/03/2023	Late delivery dan respon lambat karena barang belum ready dan man power kurang sedangkan di tuntutan untuk all item dan all customer ready jam 12 malam	All team diminta lembur dan membantu di operasional agar bisa menyelesaikan all item ready jam 12.00 malam
SEGARA VILLAGE & HOTEL	05/03/2023	Keterlambatan pengiriman linen	Karena kekurangan tenaga maka produk bersih dikirim secara estafet
MOVENPICK RESORT & HOTEL	11/03/2023	Late respon	Team ACS supaya lebih aktif untuk merespon customer dan supaya meningkatkan kepedulian ke seluruh section
	15/03/2023	Duvet cover double tertukar dengan customer lain	Briefing kembali ke tim untuk lebih teliti
ARUNIKA HOTEL	19/03/2023	Oshibori belum diterima , late delivery	Karena kekurangan tenaga dan antrian penggunaan mesin maka produk bersih dikirim secara estafet
	22/03/2023	Kekurangan pengiriman barang bersih sudah 7 hari belum diterima oleh pihak hotel	Karena kekurangan tenaga dan antrian penggunaan mesin maka produk bersih



			dikirim secara estafet
	29/03/2023	Pelayanan yang kurang karena selalu telat merespon dan kurang tanggap	Team ACS supaya lebih aktif untuk merespon customer dan meningkatkan kepedulian ke seluruh section
PRAMA SANUR BEACH HOTEL BALI	04/03/2023	Duve masih basah/lembab	Dikembalikan untuk di proses kembali
	10/03/2023	Hasil cucian (pool towel) bau tidak sedap	Dikembalikan untuk di proses kembali
	23/03/2023	Soil (cucian kotor) belum diambil	Keterbatasan SDM dan tim mobilisasi
	26/03/2023	Misscom pengiriman guest laundry	Karena kekurangan tenaga dan antrian penggunaan mesin

Sumber Data : 80 Degrees Laundry & Dry Clean

Pada data keluhan pelanggan periode Maret 2023 pada 80 *Degrees Laundry & Dry Clean* ini terdapat keluhan dari pelanggan dengan yang sama berulang kali, yaitu kurangnya respon dan tanggapan dari perusahaan, keterlambatan pengiriman, kurangnya cucian yang diantarkan, cucian yang tertukar dengan pelanggan yang lain, dan pada tabel diatas juga salah satu penyebab adanya keluhan ialah sumber daya manusia yang kurang efektif dalam melakukan kinerja. Dalam melakukan proses kegiatan pelayanan, peran karyawan sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, maka dari itu dibutuhkan karyawan yang dapat bekerja secara maksimal dan berkompeten dalam bidangnya agar dapat meminimalisir terjadinya kesalahan. Selain itu, fasilitas pada 80 *Degrees Laundry & Dry Clean* ini beberapa sering mengalami kerusakan sehingga hal ini membuat kinerja karyawan tidak dapat

maksimal, sedangkan bagi penerima layanan tidak mendapatkan rasa nyaman dan kepuasan dengan hasil dari pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan latar belakang yang kemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji masalah kepuasan pelanggan yang dihubungkan dengan standar pelayanan. Hal ini penulis tuangkan dalam bentuk tulisan yang berjudul **“Implementasi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada 80 Degrees Laundry & Dry Clean Di PT Aerofood ACS Unit Denpasar”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, Adapun yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada 80 Degrees Laundry & Dry Clean di PT Aerofood ACS unit Denpasar?
2. Apakah ada kendala yang dihadapi dalam implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada 80 Degrees Laundry & Dry Clean di PT Aerofood ACS Unit Denpasar dan bagaimana solusinya?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS unit Denpasar
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam mengetahui implementasi kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS unit Denpasar dan dapat memberikan solusi pada kendala yang dihadapi.

### D. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS unit Denpasar ini diharapkan memberikan manfaat antara lainnya :

1. Bagi Mahasiswa :
  - a. Sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Diploma III di Politeknik Negeri Bali;
  - b. Dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman sehingga siap di dunia kerja;
  - c. Dapat mengetahui bagaimana situasi dan kondisi di lapangan sehubungan dengan penerapan teori di bangku kuliah.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali :
  - a. Penelitian ini diharapkan memberikan inspirasi ataupun motivasi dalam mengkaji teori yang ada;
  - b. Diharapkan dapat digunakan untuk menambah sumber bacaan yang ada di perpustakaan;
  - c. Sebagai acuan dalam penulisan laporan ilmiah berikutnya.
3. Bagi *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS unit Denpasar :

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan dalam menetapkan kebijakan-kebijakan serta dapat memberikan sumbangan pikiran dan saran yang mungkin berguna dalam mengambil keputusan.

#### **E. Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2013 : 2) bahwa metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan tertentu.

## 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Adapun yang menjadi lokasi penelitian adalah *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS di Jalan By Pass Ngurah Rai Suwung, Sidakarya, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Degrees Laundry & Dry Clean* bagian dari PT Aerofood ACS unit Denpasar.

## 3. Data Penelitian

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyebutkan bahwa data penelitian merupakan keterangan atau bahan yang bisa dijadikan sebagai dasar kajian atau pengaruh data penelitian dan simpulan dalam suatu penelitian.

Mills (1984), menjelaskan bahwa data merupakan fakta mentah, observasi, atau kejadian dalam bentuk angka atau simbol khusus.

Sehingga data bisa berupa angka dan bisa berupa simbol yang didapatkan dari observasi langsung ke lapangan.

a. Jenis Data Penelitian

Jenis data penelitian yang digunakan yaitu kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:7) data kualitatif merupakan data penelitian tidak berupa angka yang sifatnya tidak dapat dihitung. Data kualitatif memberikan informasi atau penjelasan berupa skema, kalimat atau kata-kata, narasi, dan gambar seperti data hasil wawancara dengan pelanggan dan karyawan dari *80 Degreess Laundry & Clean*.

b. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer yang dihasilkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian yang akan diuji.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara, data ini diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder ini diperoleh dari literatur literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk memperkuat data primer yang didapat dan melengkapi kekurangan data primer.

### c. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Yusuf (2014:372) keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1) Observasi

Menurut Yusuf (2014:384) kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak

ditentukan oleh peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati, kemudian juga melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya.

## 2) Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung dengan pelanggan perusahaan yang terkait dengan penelitian secara terperinci. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

## 3) Dokumentasi

Mencari dan memperoleh data dari berbagai buku, jurnal, artikel, internet dan dokumen perusahaan untuk mendukung tahap analisis wawancara dan observasi dalam menjawab permasalahan penelitian.



#### 4. Teknik Analisis Data

Dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu analisis yang menggambarkan dan meringkas berbagai kondisi dan keadaan secara lengkap atas perihal yang diteliti, menguraikan dan menjelaskan informasi yang penulis dapatkan di lapangan selama melakukan penelitian kemudian ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis deskriptif kualitatif meliputi penjelasan, uraian atau keterangan dan data yang diperlukan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Degrees Laundry & Dry Clean* dilakukan dengan proses alur menggunakan flowchart dimana dimulai dengan staff driver mengambil cucian kotor, kemudian diterima di laundry di sortir dan dicatat pada laundry list, dilanjutkan dengan proses laundry dari mencuci hingga pengiriman. Proses ini dilakukan sangat detail agar tidak terlewatkan satu langkahpun agar tidak muncul terjadinya kesalahan pada saat melakukan implementasi baik dari bagian

2. Kualitas pelayanan *80 Degrees Laundry & Dry Clean* belum dapat membuat kepuasan terhadap pelanggan sepenuhnya. Hal itu ditunjukkan dari hasil wawancara dengan tiga pelanggan di perusahaan laundry ini, terutama dalam hal keterlambatan pengiriman yang sering terjadi. Pada saat peneliti melakukan observasi langsung juga menemukan kendala-kendala yang di alami oleh *80 Degrees Laundry & Dry Clean* yang menjadi penyebab adanya keluhan dari pelanggan, maka dari itu perlu solusi agar dapat menjalankan pelaksanaan implementasi kualitas pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

## **B. Saran**

Adapun saran yang ingin disampaikan terkait pelaksanaan implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *80 Dergrees Laundry & Dry Clean* di PT Aerofood ACS unit Denpasar yaitu :

1. *80 Dergrees Laundry & Dry Clean* diharapkan agar dapat menerapkan pelayanan yang lebih meningkat lagi terutama dalam manajemen sumber daya manusia, walaupun mengalami kesulitan untuk merekrut karyawan baru, tetapi mampu menanganinya lebih efektif lagi, bisa dengan memotivasi karyawan agar lebih semangat dalam bekerja dan cepat tanggap sehingga dapat mempengaruhi

implementasi kualitas pelayanan yang baik dan pelanggan tidak terlalu banyak melakukan komplain.

2. *80 Dergrees Laundry & Dry Clean* seharusnya memperhitungkan serta mempertimbangkan dengan adanya pelanggan baru yang ingin menggunakan layanan jasa laundry dengan jumlah yang besar pada saat cucian pelanggan yang lain banyak belum terselesaikan dan dikirim, seharusnya diimbangi dengan kemampuan dari karyawan, sehingga pada saat proses pelaksanaan dapat tertangani dengan baik dan tidak terjadi keterlambatan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Adimah, N., Nasution, M. I., & Oktriawan, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Muttaqien*, 3(2), 177–194.
- Aneka Mesin Laundry “Standar Operasi Laundry”  
[https://anekamesinlaundry.com/blog/1\\_standar-operasi-laundry.html](https://anekamesinlaundry.com/blog/1_standar-operasi-laundry.html) (Diakses 14 Juli 2023) .
- Anggraeni, Ellynda Kusuma. “Pengendalian Manajemen (Management Control) di Sektor Publik”.  
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-kalselteng/baca-artikel/14895/Pengendalian-Manajemen-Management-Control-di-Sektor-Publik.html>. (Diakses 22 Agustus 2023).
- Nina Indah Febriana (2016) *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*. Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Nomor, 1, Oktober 2016.
- Novia Susanti.,SE.,M.M & Arsyad Syahrian (2019) *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada (PT.Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Pinang)*. Jurnal ilmiah feasible bisnis, kewirausahaan dan koperasi, Nomor 1,Februari 2019.
- Verihubs “Efektif! Terapkan 8 Cara Menangani Keluhan Pelanggan Ini”  
<https://verihubs.com/blog/cara-menangani-keluhan-pelanggan/>  
 (Diakses 12 Juli 2023).
- Wirdayani Wahab (2017) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Nomor, 1, januari-juni 2017.