

**TINGKAT KEPUASAN DAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN  
LAYANAN DI USAHA AW *CLEAN & CARE MADIUN***

**SKRIPSI**



Diteliti oleh:

**GILANG ARITONA**

**NIM 41416006**

**PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

**Desember 2020**

TINGKAT KEPUASAN DAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN  
LAYANAN DI USAHA AW *CLEAN & CARE MADIUN*

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Teknik  
Program Studi Rekayasa Industri



Diteliti oleh:

GILANG ARITONA

NIM 41416006

PROGRAM STUDI REKAYASA INDUSTRI (KAMPUS KOTA MADIUN)  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
Desember 2020

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh tim penguji Skripsi Program Studi Rekayasa Industri (Kampus Kota Madiun) Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

GILANG ARITONA

NIM 41416006

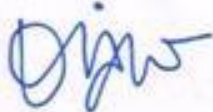
Madiun, 21 Desember 2020

Tim Penguji Tugas Akhir :

Dr. Ir. Petrus Setya Murdapa, S.T., M.Eng.  
NIDN.0729026801

  
.....

Ir. Ch. Dian Indrawati, S.T., M.T.  
NIDN. 0708057903

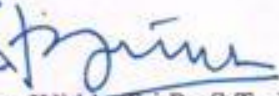
  
.....

Ir. Vinsensius Widdy Tri.P., S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402

  
.....



Mengetahui,  
Wakil Dekan Fakultas Teknik

  
Ir. Vinsensius Widdy Tri P., S.T., M.M.  
NIDN 0702027402

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Rekayasa Industri(Kampus Kota Madiun) Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun guna melengkapi sebagian tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Program Studi Rekayasa Industri.

Atas Nama:

**GILANG ARITONA**

**NIM: 41416006**

Madiun, 21 Desember 2020

Dosen Pembimbing Skripsi:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402



Ir. Lorensius Anang Setiyo W. S.T., M.T.  
NIDN. 0713117202



Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402



Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik  
Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun:

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : GILANG ARITONA

NIM : 41416006

Judul Skripsi :TINGKAT KEPUASAN DAN STRATEGI PENINGKATAN  
KEPUASAN LAYANAN DI USAHA *AW CLEAN & CARE* MADIUN

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini  
merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh  
Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula  
bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital  
library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk  
kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya.

Madiun, 15 Desember 2020

Yang menyatakan,



(GILANG ARITONA)



Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
(Kampus Madiun)  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Rekayasa Industri

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama Mahasiswa : Gilang Aritona
2. NIM : 41416006
3. Fakultas : Teknik
4. Program Studi : Rekayasa Industri
5. Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan dan Strategi Peningkatan Kepuasan Layanan di Usaha *AW Clean & Care* Madiun
6. Tanggal Pengajuan Skripsi : 28-09-2020
7. Dosen Pembimbing : I. Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
II. Ir. Lorensius Anang Setiyo W. S.T., M.T.
8. Konsultasi Skripsi : 15-12-2020

No.	Tanggal	Catatan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
1	28-9-2020	Perbaiki Latar Belakang, Rumusan, dan Tujuan		
2	2-10-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Latar Belakang diperbaiki munculkan permasalahannya (komplain) apa saja. Keluhan apa saja.</li><li>• Sempurnakan rumusan dan tujuan penelitian.</li><li>• Perbaiki tata cara penulisan sub bab.</li></ul>		
3	6-10-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Tambahkan uraian hasil/<i>resume</i> dari jurnal.</li><li>• Fenomena tata tulis dan buat hasil perhitungan 60% dalam lampiran.</li><li>• Buat Bab 2</li></ul>		



Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
(Kampus Madiun)

Fakultas : Teknik

Program Studi : Rekayasa Industri

No.	Tanggal	Catatan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
4	09-10-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaiki latar belakang.</li><li>• Buat bab 2.</li></ul>	Vinsu	
5	14-10-2020	Perbaiki bab 2, cari teori-teori tentang kepuasan konsumen dan pengukurannya.	Vinsu	
6	15-10-2020	Cari jurnal tentang strategi peningkatan kepuasan.	Vinsu	
6	16-10-2020	Perbaiki bab 2	Vinsu	
7	16-10-2020	Pelajari metode yang di jurnal	Vinsu	
8	20-10-2020	Perbaiki bab 2: <ul style="list-style-type: none"><li>• Analisis IPM</li><li>• CSI</li><li>• Analisis strategi peningkatan kepuasan</li><li>• Penelitian Terdahulu</li></ul>		
9	23-10-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaiki bab 2 (redaksional)</li><li>• Tambahkan teori faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.</li><li>• Buat penelitian terdahulu.</li></ul>	Vinsu	
10	27-10-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perbaiki bab 2 (Faktor-faktor kepuasan konsumen)</li><li>• Buat bab 3.</li></ul>	Vinsu	
11	2-11-2020	Sempurnakan bab 2 dan bab 3	Vinsu	
12	4-11-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Bab 3 segera diselesaikan.</li><li>• Siapkan kuesioner</li></ul>		
13	13-11-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kuesioner segera dibuat</li><li>• Lihat jurnal rujukan.</li><li>• Sesuaikan dengan indikator variabel yang akan dianalisis.</li></ul>	Vinsu	
14	16-11-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buat <i>Google Form</i> untuk kuesioner. Saya dikirimkan <i>Link Google Formnya</i>.</li><li>• Besok sudah jadi.</li></ul>		
15	25-11-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lanjut pengumpulan data sampai tgl 30 November.</li><li>• Buat kerangka bab 4</li></ul>	Vinsu	



Nama PTS : Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
(Kampus Madiun)  
Fakultas : Teknik  
Program Studi : Rekayasa Industri

No.	Tanggal	Catatan	Paraf Dosen Pembimbing	
			I	II
17	4-12-2020	Sempurnakan bab 4 dan buat bab 5	Vinsensius	
18	15-12-2020	<ul style="list-style-type: none"><li>• Buat bab 6 dan lengkapi lampiran buat ppt</li><li>• Acc Ujian Skripsi</li></ul>	Vinsensius	

**9. Selesai Penyusunan Skripsi Tanggal: 15 Desember 2020**

Madiun, 15 Desember 2020

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402

Ir. Lorensius Anang Setivo W. S.T., M.T.  
NIDN. 0713117202



Wakil Dekan Fakultas Teknik

Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402



Ketua Program Studi

Ir. Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M.  
NIDN. 0702027402



Tingkat Kepuasan Dan Strategi Peningkatan Kepuasan Layanan Di Usaha Oleh Gilang Aritona. Pembimbing Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M. Dan Lorensius Anang S.W., S.T., M.T. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Madiun).

---

## ABSTRAK

Pada saat ini, banyak bisnis yang telah berkembang khususnya bidang jasa. Bisnis ini disukai banyak pengusaha karena terbukti sukses menarik banyak pelanggan. Tentu hal ini sangat berkaitan dengan kepuasan pelanggan itu sendiri, apakah mereka para pelanggan memang puas dengan jasa yang ditawarkan sehingga sering berkunjung atau hanya sekedar ingin mencoba saja. Salah satu bentuk bisnis dalam bidang jasa yaitu laundry atau jasa cuci. Istilah jasa cuci ini digunakan untuk pakaian, sepatu, tas ataupun topi, helm. Bisnis ini sudah tersebar di seluruh kota-kota besar di Indonesia. Pengusaha bisnis jasa cuci ini haruslah untuk terus memberikan pelayanan yang berkualitas dan layanan yang sesuai dengan pelanggan berdasarkan pengalaman yang diperoleh. Tentu hal ini juga dirasakan jasa cuci “*AW Clean & Care*” jasa cuci sepatu, topi, tas dan helm, yang berlokasi di Jalan Letkol Suwarno No. 17 Madiun. *AW Clean & Care* berdiri sejak tahun 2016 yang berawal dari bisnis rumahan hingga sekarang mempunyai toko *offline*. *AW Clean & Care* Madiun. Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *AW Clean & Care* dan Menyusun strategi peningkatan kepuasan pelanggan *AW Clean & Care*. Dengan menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas.

**Kata Kunci:** *AW Clean & Care*, metode uji validitas dan reliabilitas.

Tingkat Kepuasan Dan Strategi Peningkatan Kepuasan Layanan Di Usaha Oleh Gilang Aritona. Pembimbing Vinsensius Widdy Tri P. S.T., M.M. Dan Lorensius Anang S.W., S.T., M.T. Program Studi Rekayasa Industri, Fakultas Teknik, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Madiun).

---

## ABSTRACT

At this time, many businesses have developed, especially in the service sector. This business is favored by many entrepreneurs because it has proven successful to attract many customer. Of course this is closely related to customer satisfaction itself, whether they are customers who are satisfied with the services offered so they often visit or just want to try it. One form of business in the service sector is laundry or washing services. The term washing service is used for clothes, shoes, bags or hats, helmets. This business has spread throughout major cities in Indonesia. This washing service business entrepreneur must continue to provide quality service and services that are appropriate to customers based on the experience gained. Of course this is also felt by the washing service "AW Clean & Care", a shoe, hat, bag and helmet washing service, which is located at Jalan Letkol Suwarno No. 17 Madiun. AW Clean & Care was founded in 2016 which started as a home business until now it has anstore offline. AW Clean & Care Madiun. The purpose of this study is to analyze the level of customer satisfaction with AW Clean & Care services and formulate a strategy to increase customer satisfaction AW Clean & Care. By using the method of validity and reliability.

***Keywords:*** AW Clean & Care, validity and reliability test methods.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur, atas berkat dan rahmat Allah SWT, serta dukungan dan partisipasi dari berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Tingkat Kepuasan dan Strategi Peningkatan Kepuasan Layanan di Usaha *AW Clean & Care* Madiun. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan semangat serta doa selama proses penyusunan skripsi, yaitu:

1. Bapak Vinsencius Widdy T.P, ST. MM selaku Dekan Fakultas Teknik sekaligus Ketua Progam Studi, Rekayasa Industri Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (Kampus Kota Madiun) serta selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Laurensius Anang Setyo Waluyo, ST. MT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.
3. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Kota Madiun khususnya program studi Rekayasa Industri yang telah memberikan ilmu.
4. Seluruh staf Tata Usaha dan staff Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus kota Madiun.
5. Ibu dan Bapak yang selalu memberikan semangat dan doa.
6. Seluruh keluarga serta saudara yang telah memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini.
7. Semua teman-temanku prodi teknik industri angkatan 2016 yang memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan doa.
8. Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan karena adanya keterbatasan pengetahuan dan pengalaman peneliti. Semoga tugas akhir ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun Januari 2021  
Peneliti,

GILANG ARITONA

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	3
1.6 Asumsi Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Pemasaran Jasa.....	5
2.1.1 Pengertian Pengertian Jasa .....	5
2.1.3 Sistem Pemasaran Jasa.....	6
2.1.4 Bauran Pemasaran Jasa .....	7
2.2 Kepuasan Konsumen .....	8
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	8
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	9
2.2.3 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen .....	11
2.2.4 Importance dan <i>Performance Matrix</i> .....	12

2.2.5 <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	12
2.2.6 Matrix Kepuasan dan Kepentingan .....	13
2.2.7 Analisis Kepuasan Pelanggan.....	14
2.2.8 PenelitianTerdahulu .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Alur Penelitian .....	18
3.2.1 Studi Pendahuluan .....	19
3.2.2 Identifikasi Masalah.....	20
3.2.3 Rumusan Masalah.....	20
3.2.4 Tujuan Penelitian .....	20
3.2.5 Pengumpulan Data.....	20
3.2.6 Pengolahan Data .....	22
3.2.7 Analisis dan Interpretasi Hasil.....	23
3.2.8 Kesimpulan dan Saran .....	23
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b> .....	<b>24</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	24
4.1.1 Karakteristik Responden .....	24
4.1.2 Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	26
4.2 Pengolahan Data .....	30
4.2.1 Menganalisis Tingkat Kepuasan Konsumen Pelanggan Aw Clean & Care.....	30
4.2.2 Menyusun Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen / Pelanggan.....	34
<b>BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL</b> .....	<b>44</b>
5.1 Interpretasi Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden.....	44

5.2 Interpretasi Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan .....	49
5.3 Interpretasi Tingkat kepuasan konsumen / <i>pelanggan AW Clean &amp; Care</i> .	51
5.4 Interpretasi Strategi Peningkatan Kepuasan Konsumen/Pelanggan .....	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	54
6.1 Kesimpulan.....	54
6.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Bauran Pemasaran yang Diperluas untuk Jasa .....	8
Tabel 2.2	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	14
Tabel 3.1	Variabel Indikator Variabel dan Item.....	19
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	24
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Umur.....	25
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pendidikan.....	25
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26
Tabel 4.5	Rata-rata Tingkat Kepentingan dan kepuasan Tiap Atribut .....	28
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas .....	28
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4.8	<i>Mean Important Score</i> (MIS) dan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) ..	30
Tabel 4.9	Nilai <i>Weight Factors</i> .....	31
Tabel 4.10	Bobot <i>Weight Score</i> (WS) .....	33
Tabel 4.11	Perhitungan Nilai Indeks Kepentingan.....	35
Tabel 4.12	Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan.....	37
Tabel 4.13	Indeks <i>Importance</i> (Kepentingan) dan <i>Perfomance</i> (Kepuasan .....	39
Tabel 5.1	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 5.2	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepentingan Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 5.3	Rata-rata Skor Tiap variabel Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia .....	45
Tabel 5.4	Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 5.5	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendidikan .....	46
Tabel 5.6	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pendidikan .....	47
Tabel 5.7	Interprestasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pendidikan.....	47
Tabel 5.8	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepentingan Berdasarkan Pekerjaan .....	48
Tabel 5.9	Rata-Rata Skor Tiap Variabel Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 5.10	Interpretasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 5.11	Atribut Yang Kepuasannya Telah Terpenuhi.....	49
Tabel 5.12	Atribut Yang Kepuasannya Belum Terpenuhi .....	50
Tabel 5.13	Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index (CSI) .....	52
Tabel 5.14	Strategi Peningkatan Layanan Konsumen/Pelanggan.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bauran bagian aktual dari proses produksi .....	7
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	19
Gambar 4.1 Importance dan Performance Matrix .....	40
Gambar 4.2 <i>Importance</i> dan Performance Matrix (IPM) .....	40
Gambar 4.3 <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> (IPM) Variabel kualitas layanan .....	41
Gambar 4.4 <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> (IPM) Variabel Emosional .....	42
Gambar 4.5 <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> (IPM) Variabel Harga .....	42
Gambar 4.6 <i>Importance</i> dan <i>Performance Matrix</i> (IPM) Variabel Biaya .....	43



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Data Hasil Penelitian

Lampiran 3. Hasil Uji Korelasi Product Moment (Uji Validitas) dan Reliabilitas

Lampiran 4. Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Kepuasan Berdasarkan Karakteristik Responden