

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PADA
USAHA AULIA LAUNDRY DI KOTA SINGARAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan

Program Sarjana Pendidikan Ekonomi



Oleh

Dinda Novi Fitriana

NIM 1917011029

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN EKONOMI

JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

2023

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR SARJANA PENDIDIKAN**

Menyetujui,

Pembimbing I,



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd
NIP. 199110302019031009

Pembimbing II,



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

Skripsi Oleh Dinda Novi Fitriana

Telah dipertahankan di dapan dewan penguji

Pada Tanggal: 21 Juni 2023

Dewan Penguji,



I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd.
NIP. 199110302019031009

(Ketua)



Drs. I Nyoman Sujana, M.Si.
NIP. 196706261993031003

(Anggota)



I Wayan Suwendra, S.E., M.Si
NIP. 19700514 2008121003

(Anggota)

Diterima Oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana pendidikan

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juni 2023

Mengetahui

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha



Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si.
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis saya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Aulia Laundry Di Kota Singaraja” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dalam karya saya ini, atau klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja,

Yang membuat pernyataan,



Dinda Novi Fitriana
NIM. 1917011029

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat dan rahmat-Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada Usaha Aulia Laundry Di Kota Singaraja”**. Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana pendidikan pada universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral maupun material dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

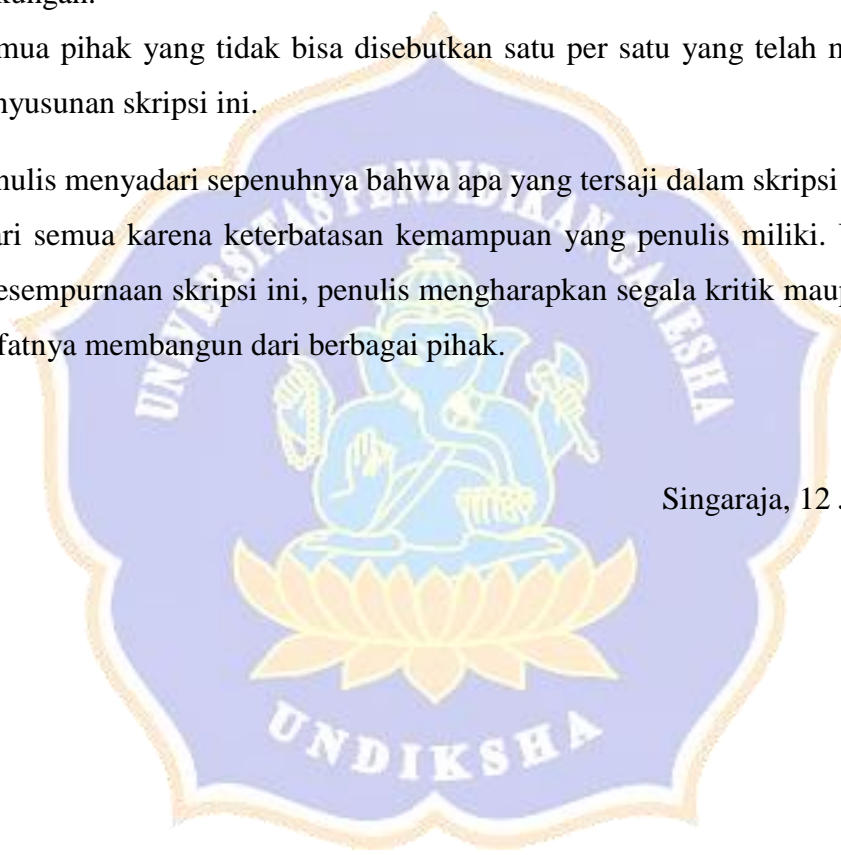
1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Pendidikan Ekonomi, Fakultas Ekonomi.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Akuntansi yang telah memberikan motivasi dan arahan untuk dapat menyelesaikan studi.
4. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program studi Pendidikan Ekonomi.
5. I Putu Arya Dharmayasa, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Drs. I Nyoman Sujana, M.Si., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
7. I Wayan Suwendra, SE., M.Si selaku Penelaah yang telah memberikan informan, arahan, petunjuk dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen serta Staf yang berada di lingkungan Fakultas Ekonomi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.

9. Pemilik Usaha Aulia Laundry yang telah memberikan kesempatan mengadakan penelitian dan telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Kedua Orang tua, Agung Sukarno dan Ibu Sriyusmini serta Kakak saya Bella Savira Fitriana, yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan material, serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan.
11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2019 yang telah bersama-sama belajar dan saling memberikan motivasi serta dukungan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam skripsi ini masih jauh dari semua karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak.

Singaraja, 12 Juni 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	HALAMAN
PRAKATA	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORI	10
2.1 Pengertian Kualitas.....	10
2.2 Pengertian Jasa Pelayanan.....	12
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.5 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	19
2.6 Kesenjangan (GAP).....	21
2.7 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	23
2.8 Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Lokasi Penelitian.....	29
3.2 Rancangan Penelitian.....	29
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30

3.4	Definisi Operasional Variabel	31
3.5	Jenis dan Sumber Data	33
3.5.1	Jenis Data	33
3.5.2	Sumber Data	33
3.6	Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	34
3.6.1	Metode Pengumpulan Data	34
3.6.2	Instrumen Pengumpulan Data	34
3.7	Teknik Analisis Data	37
3.7.1	Analisis Deskriptif	37
3.7.2	Metode SERVQUAL	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Data	41
4.1.2	Hasil SERVQUAL	44
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	46
4.3	Implikasi	51
BAB V PENUTUP		53
5.1	Rangkuman	53
5.2	Simpulan	54
5.3	Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		61

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2. 1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3. 2 Bobot Skala Likert	36
Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden menurut Umur.....	41
Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden menurut Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden menurut Pekerjaan	43
Tabel 4. 4 Pengelompokan Responden menurut Penghasilan	44
Tabel 4. 5 Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Oleh Aulia Laundry	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Hubungan GAP.....	22
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	27
Gambar 3.1 Rancangan Penelitian.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 1. Responden Uji Instrumen	62
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 3. Data Uji Instrumen	68
Lampiran 4. Hasil Uji Instrumen	71
Lampiran 5. Rekapitulasi Uji Instrumen.....	80
Lampiran 6. Interpretasi Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	83
Lampiran 7. Daftar Nama Responden Penelitian.....	85
Lampiran 8. Data Ordinal Penelitian	88
Lampiran 9. Hasil Uji Statistik Deskripsi	92
Lampiran 10. Riwayat Hidup.....	93

