

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

Oleh

**Dinda Novi Fitriana, NIM 1917011029**

**Program Studi Pendidikan Ekonomi**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan jasa pada usaha Aulia Laundry di Kota Singaraja. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah pelanggan dari Aulia Laundry dengan jumlah sampel sebanyak 96 pelanggan. Teknik pengambilan sampel yang dipergunakan yaitu accidental sampling. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu survey, wawancara dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dan metode SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Aulia Laundry secara keseluruhan pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,897. Jika dilihat skornya secara perdimensi yaitu : (1) dimensi bukti fisik (tangible) pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,968, (2) dimensi empati (empathy) pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,794, (3) dimensi kehandalan (reliability) pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,801, (4) dimensi daya tanggap (responsiveness) pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,964, dan (5) dimensi jaminan (assurance) pada kategori sangat baik yakni sebesar 0,960.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan



# ***ANALYSIS THE QUALITY OF SERVICE TO AULIA LAUNDRY'S BUSINESS AT SINGARAJA CITY***

*By*

**Dinda Novi Fitriana, ID 1917011029**

***Economic Education Study Programme***

## ***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the quality of service at Aulia Laundry business in Singaraja City. The type of research is descriptive quantitative. Population in this study are customers from Aulia Laundry with a total sample of 96 customers. The sampling technique was used accidental sampling. Data collection methods in this study are surveys, interviews and questionnaires. Data analysis technique that used in this study is descriptive analysis techniques and the SERVQUAL method. The results showed that the whole service quality of Aulia Laundry was in the very good category, with an amount of 0.897. When it's seen the score per dimension : (1) the tangible dimension in the very good category, with an amount of 0.968, (2) the empathy dimension is in the very good category with an amount of 0.794, (3) the reliability dimension is in the very good category very good, with an amount of 0.801, (4) the responsiveness dimension in the very good category, with an amount of 0.964, and (5) the assurance dimension in the very good category, with an amount of 0.960.*

***Keyword: Service Quality***

