

ABSTRAK

JULIANA SITA DEWI, Dosen Pembimbing: Dr. Hj. NANING FATMAWATIE, SE, MM dan SRI ANUGRAH NATALIA, SE, MM.: Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan *Laundry* Studi pada Apique *Laundry* Kediri. Program Studi Ekonomi Syaria'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri 2019.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan

Jasa *laundry* merupakan salah satu bentuk jasa yang sangat berkembang pesat di era sekarang. Salah satu *laundry* yang ada di Kota Kediri yaitu Apique *Laundry* Kediri yang berlokasi di Jalan KH. Wakhid Hasyim Bandar Lor Kediri yang memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang memunculkan kepuasan tersendiri bagi pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan Apique *Laundry* Kediri, untuk mengetahui kepuasan pelanggan Apique *laundry* Kediri dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Apique *Laundry* Kediri. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.

Populasi dalam penelitian ini tidak terhingga karena jumlah pelanggan yang datang tidak pasti setiap harinya dan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* (pengambilan sampel secara acak). Instrumen penelitian menggunakan kuesioner atau angket. Analisis data dilakukan dengan cara Uji Validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, uji normalitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, korelasi, regresi linier sederhana, uji T dan koefisien determinasi.

Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa variabel X (kualitas pelayanan) Apique *Laundry* Kediri dalam kategori cukup baik berdasarkan kategorisasi dengan nilai rata-rata (*mean*) 53,74 yang berada diantara skor 51,379 dan 56,101 sedangkan variabel Y (kepuasan) pelanggan Apique *Laundry* Kediri dalam kategori cukup baik berdasarkan kategorisasi nilai rata-rata (*mean*) 48,52 yang berada diantara skor 46,2375 dan 50,8025. Berdasarkan uji normalitas, penelitian ini berdistribusi normal dilihat dari hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* yaitu *Asymp, Sig* 0,468 > 0,05 (taraf signifikansi). Dari analisis *Korelasi Pearson Product Moment* mengemukakan bahwa nilai korelasi sebesar 0,651 yang terletak pada rentang interval koefisien antara 0,60 – 0,799 termasuk dalam kategori kuat. Sedangkan dari analisis menggunakan regresi sederhana menghasilkan model persamaan $Y = 14,706 + 0,629X$, dan berdasarkan analisis koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,424 yang artinya variabel kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan *laundry* sebesar 42,4%. Sedangkan sisanya 57,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas atau diteliti dalam penelitian ini seperti kualitas produk, harga faktor emosional serta biaya dan kemudahan.