

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MENGGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY*
(SERVQUAL) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

STUDI KASUS GRAHA *LAUNDRY* PAPRINGAN

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T)



Disusun oleh:

Nama Lengkap : Zakiyatul Chaririyah

NIM : 22106060012

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA

YOGYAKARTA

2026

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1299/Un.02/DST/PP.00.9/06/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Graha Laundry Papringan

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ZAKIYATUL CHARIRIYAH
Nomor Induk Mahasiswa : 22106060012
Telah diujikan pada : Jumat, 29 Mei 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D, ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 6a1fa803559c5



Penguji I

Ir. Tutik Farihah, S.T, M.Sc., ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 6a227d32ec82f



Penguji II

Dr. Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T.,
M.T., IPM., ASEAN Eng
SIGNED

Valid ID: 6a2a231f1c4f5



Yogyakarta, 29 Mei 2026

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.

SIGNED

Valid ID: 6a2a458ce2a78

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Zakiyatul Chaririyah

NIM : 22106060012

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Graha Laundry Papringan

Sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr wb

Yogyakarta,
Pembimbing,



Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D.

ASEAN Eng.

NIP. 19851212 201903 2 018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zakiyatul Chaririyah
NIM : 22106060012
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Graha Laundry Papringan** adalah hasil karya pribadi dan sepanjang pengetahuan penyusun tidak berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai acuan.

Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, maka sepenuhnya menjadi tanggungjawab penyusun.

Yogyakarta, 07 Mei 2026

nyatakan,

Zakiyatul Chaririyah
NIM 22106060012

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ

اللَّهُ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا

Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya.

Dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah, niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan)nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan yang (dikehendaki)-Nya, sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) Dan *Importance Performance Analysis* (IPA) Studi Kasus Graha Laundry Papringan” dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, teladan mulia bagi seluruh umat islam dan pedoman dalam menjalani kehidupan dan semoga kita sebagai umatnya mendapatkan syafaat beliau di hari akhir kelak.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya karena selama proses penyelesaian tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, dukungan, serta arahan dari berbagai pihak. Hal tersebut memungkinkan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan tulus hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Ibu Ir. Khusna Dwijayanti, S.T., M.Eng., Ph.D, ASEAN Eng. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan hingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Ibu Herninanjati Paramawardhani, M.Sc., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Syaeful Arief, S.T., M.T., selaku dosen penasihat akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama masa perkuliahan.

4. Bapak Ir. Trio Yonathan Teja Kusuma, S.T., M.T., IPM., ASEAN Eng. dan Ibu Tutik Farihah, S.T., M.Sc. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran saat sidang tugas akhir.
5. Bapak Dr. Ir. Yandra Rahadian Perdana, S.T., M.T., Bapak Gunawan Budi Susilo, M.Eng., Ibu Prof. Ir. Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D, IPM, ASEAN Eng., Ibu Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng., Ibu Dien F. Awaliyah, M.T., Ibu Chandra Kartika Dewi, M.Kes., (alm) Bapak Ir. Arya Wirabhuana, S.T. M.Sc, IPM, ASEAN Eng., Bapak M. Arief Rochman, S.T., M.T., Ibu Ni Kadek Pujiani Dewi, M.Erg., M.T., Ibu Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM., dan Bapak Ir. Taufiq Aji, S.T. M.T., IPM. selaku dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Kepada seluruh staf akademik Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan bantuan serta dukungan administratif selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
7. Ayahanda Ahmad Saifuddin dan Ummi Munawaroh, yang menjadi sumber kekuatan bagi penulis. Melalui doa, kasih sayang yang tulus serta semangat dan pengorbanan beliau yang tanpa lelah selalu memberikan dukungan kepada penulis, sehingga penulis mampu melewati berbagai rintangan selama masa perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Tak lupa skripsi ini juga penulis persembahkan untuk Almarhumah Ibunda Umi Latifah, yang dahulu mendidik dan merawat penulis dengan penuh kasih sayang.

8. Ibu Nina Padmadewi selaku pemilik Graha *Laundry* Papringan yang telah membantu serta mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian hingga selesai.
9. Keluarga Tercinta, Kak Shofy, serta nama-nama yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan baik secara motivasi, moral, dan finansial selama masa studi.
10. Teman-teman terbaik penulis yaitu Mba Tika, Dewi, Shinta, Khilya, Melani, Zhurna, dan teman-teman Rajendra yang selalu memberikan semangat dan kebersamaan yang berarti selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini selesai.
11. Karya sederhana ini juga saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan hingga titik ini. Terima kasih atas segala usaha, kesabaran, dan keteguhan dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun sering merasa lelah, takut, dan ragu.
12. Pihak-pihak lain yang telah membantu penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) (Studi Kasus: Graha *Laundry* Papringan)” dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Graha *Laundry* Papringan berdasarkan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak Graha *Laundry* Papringan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan kepuasan yang lebih baik kepada pelanggan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang, dan dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan bagi pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan. Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga segala bantuan dan kebaikan yang diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 02 Juni 2026

Penulis,

Zakiyatul Chaririyah

NIM 22106060012

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu	8
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. <i>Laundry</i>	12
2.2.2. Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.3. <i>Service Quality</i> (Servqual).....	14
2.2.4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	17
2.2.5. <i>Root Cause Analysis</i> (RCA)	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Objek Penelitian.....	21
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	22
3.2.1. Jenis Data yang Digunakan	22

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.2.3. Populasi dan Sampel.....	23
3.3. Validitas dan Reliabilitas	24
3.3.1. Uji Validitas	24
3.3.2. Uji Reliabilitas	26
3.4. Variabel Penelitian	28
3.5. Model Analisis	30
3.6. Diagram Alir Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran Umum.....	33
4.2. Hasil Analisis	35
4.2.1. Karakteristik Responden.....	35
4.2.2. Uji Validitas Data.....	37
4.2.3. Uji Reliabilitas Data	42
4.2.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i>	43
4.2.5. Analisis IPA	45
4.2.6. Analisis RCA	49
4.3. Pembahasan	51
4.3.1. Uji Validitas	51
4.3.2. Uji Reliabilitas	52
4.3.3. Analisis <i>Servqual</i>	53
4.3.4. Analisis IPA	55
4.3.5. Analisis RCA	56
4.4. Implikasi Manajerial.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	61
5.1. Kesimpulan.....	61
5.2. Saran Penelitian Selanjutnya	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	L-1

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 2. 2. Skala <i>Likert</i>	18
Tabel 3. 1. Kriteria Penilaian Uji Reliabilitas	27
Tabel 3. 2. Variabel dan Atribut Penelitian.....	28
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4. 3. Hasil Uji Validitas Data Harapan Pelanggan.....	38
Tabel 4. 4. Hasil Uji Validitas Data Kinerja	40
Tabel 4. 5. Kriteria Penilaian Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 6. Hasil Uji Reliabilitas Data Dimensi Harapan	42
Tabel 4. 7. Hasil Uji Reliabilitas Data Dimensi Kinerja	43
Tabel 4. 8. Hasil Analisis <i>Servqual</i> Setiap Dimensi.....	43
Tabel 4. 9. Hasil Analisis <i>Servqual</i> Setiap Atribut	44
Tabel 4. 10. Hasil Analisis RCA	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Data Rata-rata Pelanggan Graha <i>Laundry</i> Pertahun	2
Gambar 2. 1. Diagram Kartesius Metode IPA	19
Gambar 3. 1. Graha <i>Laundry</i> Papringan	21
Gambar 3. 2. Diagram Alir Penelitian.....	31
Gambar 4. 1. Graha <i>Laundry</i> Papringan	33
Gambar 4. 2. Proses Pencucian dan Pengeringan Pakaian.....	34
Gambar 4. 3. Proses Penyetrikaan dan Pengemasan Pakaian	34
Gambar 4. 4. Diagram Kartesius.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1. Kuesioner Penelitian.....	L-2
Lampiran 1. 2. Transkrip Wawancara	L-2
Lampiran 1. 3. Data Karakteristik Responden	L-3
Lampiran 1. 4. Data Hasil Kuesioner Terbuka.....	L-5
Lampiran 1. 5. Data Kuesioner Harapan.....	L-8
Lampiran 1. 6. Data Kuesioner Kinerja	L-14
Lampiran 1. 7. Uji Validitas Harapan.....	L-21
Lampiran 1. 8. Uji Validitas Kinerja	L-25
Lampiran 1. 9. Uji Reliabilitas.....	L-30
Lampiran 1. 10. Dokumentasi.....	L-32



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Persaingan usaha jasa laundry menuntut pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan. Graha Laundry Papringan mengalami penurunan jumlah pelanggan sehingga diperlukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, serta menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan di Graha Laundry Papringan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* (Servqual), *Importance Performance Analysis* (IPA), dan *Root Cause Analysis* (RCA) dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 93 responden. Hasil analisis Servqual menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai *gap* negatif, yang berarti pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Dimensi *responsiveness* memiliki nilai *gap* terbesar sebesar -0,801, sedangkan *tangible* memiliki *gap* terkecil sebesar -0,366. Pada tingkat atribut, *gap* terbesar terdapat pada atribut RV4 (kemudahan dalam melakukan pembayaran) sebesar -1,333. Hasil analisis IPA menunjukkan bahwa atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan berada pada Kuadran I, yaitu RV4 (kemudahan dalam melakukan pembayaran), RV1 (karyawan tanggap terhadap keluhan), RV2 (karyawan mudah dihubungi), dan E3 (karyawan bersikap sopan dan ramah). Selanjutnya, analisis RCA menunjukkan bahwa akar permasalahan utama berkaitan dengan belum adanya SOP penanganan keluhan, sistem komunikasi pelanggan yang belum terstruktur, keterbatasan metode pembayaran, serta kurangnya pelatihan pelayanan bagi karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, rekomendasi perbaikan yang diberikan meliputi penyusunan SOP penanganan keluhan pelanggan, pengembangan sistem komunikasi pelanggan, penambahan metode pembayaran digital seperti QRIS, serta pelatihan dan evaluasi pelayanan secara berkala. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan Graha Laundry Papringan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan; Servqual; IPA; RCA.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRACT

Competition in the laundry service business requires business owners to improve service quality in order to meet customer expectations and satisfaction. Graha Laundry Papringan has experienced a decline in the number of customers, making it necessary to evaluate the quality of services provided. This study aims to analyze service quality, identify service attributes that should be prioritized for improvement, and formulate service improvement recommendations for Graha Laundry Papringan. The methods used in this study were Service Quality (Servqual), Importance Performance Analysis (IPA), and Root Cause Analysis (RCA), with data collected through questionnaires distributed to 93 respondents. The results of the Servqual analysis showed that all service quality dimensions had negative gap values, indicating that the services provided had not fully met customer expectations. The responsiveness dimension had the largest gap value of -0.801, while the tangible dimension had the smallest gap value of -0.366. At the attribute level, the largest gap was found in attribute RV4 (ease of payment) with a value of -1.333. The IPA analysis showed that the main priority attributes for improvement in Quadrant I were RV4 (ease of payment), RV1 (employees are responsive to complaints), RV2 (employees are easy to contact), and E3 (employees are polite and friendly). Furthermore, the RCA analysis revealed that the main root causes were the absence of standard operating procedures for handling customer complaints, an unstructured customer communication system, limited payment methods, and a lack of service training for employees. Based on the results of the study, the recommended improvements include establishing standard operating procedures for complaint handling, developing a customer communication system, adding digital payment methods such as QRIS, and conducting regular service training and evaluations. These improvement efforts are expected to enhance service quality and customer satisfaction at Graha Laundry Papringan.

Keywords: *Service Quality; Customer Satisfaction; Servqual; IPA; RCA.*

BAB I

PENDAHULUAN

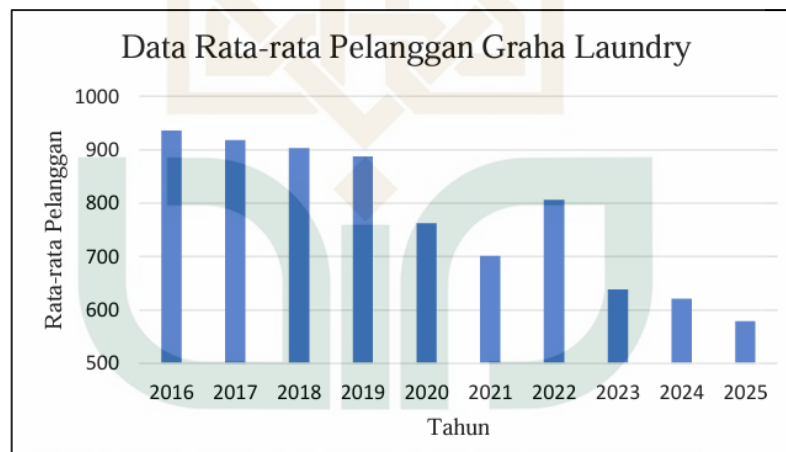
1.1. Latar Belakang

Perkembangan sektor jasa di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir, termasuk di dalamnya usaha *laundry* kiloan sebagai salah satu layanan jasa yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat perkotaan (Irfan *et al.*, 2025). Di Kota Yogyakarta, fenomena tumbuhnya usaha *laundry* terlihat jelas dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang membuka layanan *laundry* di berbagai wilayah kota. Tercatat bahwa jumlah usaha *laundry* di Daerah Istimewa Yogyakarta mencapai ratusan unit usaha, dengan pertumbuhan sekitar 7,61% pada tahun 2025 dibandingkan beberapa tahun sebelumnya menunjukkan tingginya permintaan dari pelanggan (Smartscraper, 2025). Banyak usaha *laundry* di Yogyakarta yang berupaya menarik pelanggan melalui penawaran layanan yang lebih cepat, harga yang kompetitif, serta lokasi yang strategis di sekitar kawasan kampus dan kos-kosan. Namun, pertumbuhan usaha *laundry* yang cepat ini juga membawa konsekuensi berupa persaingan yang semakin ketat (Anindya & Mindhayani, 2024). Persaingan tersebut menuntut setiap pelaku usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sekaligus mempertahankan loyalitas mereka (Irfan *et al.*, 2025).

Kepuasan pelanggan pada usaha jasa *laundry* dipengaruhi oleh kemampuan *laundry* dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang andal, cepat, dan kemampuan memberikan pelayanan terbaik. Apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada menurunnya loyalitas pelanggan. Dalam jangka panjang,

kondisi tersebut dapat menyebabkan penurunan jumlah pelanggan (Arlita *et al.*, 2025).

Graha *Laundry* Papringan merupakan salah satu usaha jasa *laundry* yang beroperasi di Kota Yogyakarta dan melayani pelanggan dari berbagai kalangan, terutama masyarakat sekitar dan pelajar. Sebagai usaha yang berada di tengah persaingan jasa *laundry* yang semakin padat, Graha *Laundry* Papringan dituntut untuk mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar tetap dapat bersaing dan mempertahankan pelanggan. Berdasarkan data internal Graha *Laundry* Papringan, diketahui bahwa jumlah pelanggan mengalami penurunan secara bertahap dari tahun 2016 hingga tahun 2025.



Gambar 1. 1. Data Rata-rata Pelanggan Graha *Laundry* Pertahun
Sumber: Graha *Laundry* (2025)

Berdasarkan data internal Graha *Laundry* Papringan, jumlah pelanggan menunjukkan tren penurunan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016, rata-rata jumlah pelanggan per bulan tercatat sebanyak 936 pelanggan, namun jumlah tersebut terus mengalami penurunan hingga pada tahun 2025 rata-rata pelanggan per bulan menjadi 579 pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan ini menunjukkan adanya permasalahan yang perlu dievaluasi, khususnya terkait kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sehingga diperlukan analisis kualitas pelayanan secara

sistematis untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Graha Laundry Papringan sebagai penyedia jasa *laundry* dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan agar dapat mempertahankan keberlangsungan usahanya.

Dalam kinerjanya, sering terjadi perbedaan persepsi antara pelanggan dan pengelola usaha mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Pengelola cenderung merasa bahwa pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standar operasional yang diterapkan, sementara pelanggan menilai pelayanan berdasarkan pengalaman dan harapan yang dirasakan secara langsung. Perbedaan persepsi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan (*gap*) pelayanan yang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan apabila tidak diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

Oleh karena itu, digunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Widhyanty *et al.*, 2024). Selanjutnya, metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja (Nababan *et al.*, 2025). Atribut pelayanan yang termasuk dalam prioritas perbaikan kemudian dianalisis lebih lanjut menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan pendekatan 5 *Whys* untuk mengidentifikasi akar penyebab terjadinya permasalahan pelayanan (Wibowo *et al.*, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Graha *Laundry* Papringan menggunakan metode Servqual dan IPA, serta mengidentifikasikan akar penyebabnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan yang tepat sasaran dan berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut pelayanan apa saja yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Graha *Laundry*?
2. Atribut pelayanan apa saja yang dianggap paling penting oleh pelanggan dan perlu diprioritaskan untuk perbaikan oleh Graha *Laundry*?
3. Apa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada Graha *Laundry* untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan pertanyaan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis atribut pelayanan yang menjadi keunggulan dan kelemahan berdasarkan tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Graha *Laundry*.
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pelanggan dan perlu diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan oleh Graha *Laundry*.

3. Menyusun rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan bagi Graha *Laundry* guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak Graha *Laundry* Papringan sebagai bahan evaluasi dalam menilai kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan. Hasil analisis dan rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu pihak pengelola dalam menentukan langkah perbaikan yang tepat guna meningkatkan kepuasan pelanggan serta daya saing usaha.

1.5. Batasan Masalah

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Graha *Laundry* yang berlokasi di Papringan.
2. Responden dalam penelitian ini merupakan pelanggan Graha *Laundry* Papringan yang telah menggunakan jasa *laundry* minimal dua kali pada April 2026.
3. Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dan pengambilan sampel dilakukan secara acak berdasarkan rata-rata jumlah pelanggan perbulan pada tahun 2025.
4. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuesioner berbasis *google form* yang disebarkan langsung kepada responden.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini disusun secara terstruktur dan sistematis untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur serta isi penelitian yang dilakukan. Penelitian ini terdiri atas beberapa bab yang saling berkaitan mengenai satu sama lain. Bab I Pendahuluan berisi uraian awal mengenai penelitian yang mencakup

latar belakang sebagai dasar pelaksanaan penelitian, pertanyaan penelitian yang dirumuskan, tujuan dan manfaat penelitian, serta batasan masalah untuk memperjelas ruang lingkup pembahasan. Pada bagian akhir bab ini juga disajikan sistematika penulisan sebagai gambaran umum susunan penelitian.

Bab II Kajian Pustaka memuat pembahasan mengenai penelitian terdahulu yang relevan sebagai bahan acuan dan perbandingan dalam penelitian. Selain itu, pada bab ini juga dijelaskan landasan teori yang mendukung penelitian, meliputi definisi *laundry*, konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, metode *Service quality* (Servqual), dan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis, serta metode *Root Cause Analysis* (RCA) dengan pendekatan *5 Whys* untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah.

Bab III Metodologi Penelitian menjelaskan pendekatan dan metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Bab ini membahas objek penelitian, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta metode pengolahan dan analisis data yang digunakan. Selain itu, dijelaskan pula uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, variabel penelitian, model analisis, serta diagram alur penelitian yang menggambarkan tahapan penelitian secara sistematis.

Bab IV Hasil dan Pembahasan menyajikan hasil pengolahan data berdasarkan metode yang telah digunakan dalam penelitian. Pada bab ini dipaparkan hasil uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kelayakan instrumen penelitian, analisis Servqual untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, serta analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk

menentukan prioritas perbaikan. Selain itu, dilakukan analisis lanjutan menggunakan *Root Cause Analysis* (RCA) guna mengidentifikasi akar penyebab permasalahan. Seluruh hasil analisis tersebut kemudian dibahas secara mendalam untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi kualitas pelayanan.

Bab V Kesimpulan dan Saran merupakan bagian akhir penelitian yang berisi kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah secara sistematis. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak Graha Laundry sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Di samping itu, disajikan pula saran untuk penelitian selanjutnya guna mengembangkan dan menyempurnakan penelitian di masa mendatang.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan menggunakan metode Servqual, diketahui bahwa seluruh atribut pelayanan di Graha Laundry memiliki nilai *gap* negatif, yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Atribut yang menjadi keunggulan relatif adalah atribut dengan nilai *gap* terkecil, yaitu T4 (kemasan pakaian bersih) sebesar -0,237, T2 (peralatan *laundry* dalam kondisi baik dan layak digunakan) sebesar -0,258, dan R2 (hasil cucian bersih dan rapi) sebesar -0,269, karena kinerjanya paling mendekati harapan pelanggan. Sementara itu, atribut yang menjadi kelemahan utama adalah RV4 (kemudahan dalam melakukan pembayaran) sebesar -1,333, RV1 (karyawan tanggap terhadap keluhan) sebesar -0,742, RV2 (karyawan mudah dihubungi) sebesar -0,602, E3 (karyawan bersikap sopan dan ramah) sebesar -0,656, serta R4 (tidak ada pakaian hilang atau tertukar) dan R5 (pelayanan diberikan dengan cepat) yang masing-masing memiliki nilai *gap* sebesar -0,613, karena menunjukkan kesenjangan terbesar antara harapan dan kinerja.
2. Berdasarkan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut yang dianggap paling penting oleh pelanggan sekaligus perlu diprioritaskan untuk perbaikan adalah atribut yang berada pada Kuadran I, yaitu RV4 (kemudahan dalam melakukan pembayaran), RV1 (karyawan tanggap terhadap keluhan),

RV2 (karyawan mudah dihubungi), dan E3 (karyawan bersikap sopan dan ramah). Atribut-atribut ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerjanya masih rendah, sehingga memerlukan perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sementara itu, atribut pada Kuadran II seperti R5 (pelayanan diberikan dengan cepat), A3 (harga layanan sesuai dengan kualitas yang diberikan), RV3 (karyawan memiliki pengetahuan yang baik), A4 (harga layanan terjangkau), R1 (penyelesaian *laundry* tepat waktu), A1 (pelanggan merasa aman menggunakan jasa *laundry*), dan A2 (jam operasional sesuai kebutuhan pelanggan) perlu dipertahankan karena telah menunjukkan kinerja yang baik dan sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Berdasarkan hasil analisis *Root Cause Analysis* (RCA), rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan kepada Graha Laundry meliputi:
 - a. Penyusunan dan penerapan SOP penanganan keluhan pelanggan untuk meningkatkan daya tanggap karyawan.
 - b. Pengembangan sistem komunikasi pelanggan yang lebih efektif dengan menyediakan media komunikasi yang jelas serta penanggung jawab khusus.
 - c. Inovasi sistem pembayaran dengan menambahkan metode pembayaran digital seperti QRIS.
 - d. Penerapan standar pelayanan yang jelas, pelatihan yang berkelanjutan, serta pengawasan dan evaluasi secara rutin, sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga dan sesuai dengan harapan pelanggan.

Upaya perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5.2. Saran Penelitian Selanjutnya

Berikut merupakan saran untuk penelitian selanjutnya.

1. Menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif.
2. Memperluas lokasi penelitian ke beberapa usaha *laundry* lain sebagai perbandingan.
3. Melakukan penelitian lanjutan untuk mengukur dampak perbaikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. R. M. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan dengan metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus Di Bengkel AHASS Tamsis Jaya Baru*. Universitas Islam Indonesia.
- Alam, S. P., Oktavianty, O., Industri, D. T., & Brawijaya, U. (2025). Analisis dan Perbaikan Kualitas Layanan di Brits Edu Center Menggunakan Servqual. *JURNAL REKAYASA SISTEM DAN MANAJEMEN INDUSTRI*, 02(12), 1239–1250.
- Alifia, R. T., & Dhamanti, I. (2022). Implementation of Root Cause Analysis on Patient Safety Incidence in Hospital: Literature Review. *Journal of Public Health Research and Community Health Development*, 6(1), 14–20. <https://doi.org/10.20473/jphrecode.v6i1.31556>
- Andoro, S., Ign. F. B. (2024). Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk Mengukur Kepuasan Pelayanan Pembelajaran. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 550–557. <https://doi.org/10.47709/digitech.v4i1.4380>
- Anindya, A. P., & Iva Mindhayani. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Arlita, Y. S., Syifa, Y., Nurlelah, & Budiharjo. (2025). Analisa Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan untuk Mengoptimalkan Kepuasan Pelanggan pada Industri Ratu D'laundry. *Konstruksi: Publikasi Ilmu Teknik, Perencanaan Tata Ruang Dan Teknik Sipil*, 3(4), 284–296. <https://doi.org/10.61132/konstruksi.v3i4.1187>
- Basuki, F. H. A., Aknuranda, I., & Perdanakusuma, A. R. (2023). Analisis Proses Bisnis CV Dinasty menggunakan Root Cause Analysis Dan Pendekatan Lean. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(4), 1533–1542. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Dwiyana, A. J., Pirdaus, F., & Herdiana, O. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(1), 11–19. <https://doi.org/10.57151/jeko.v3i1.295>
- Exreana, M., Lucky, K., & Tamengkel, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, 2(6), 511–517. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/36395>
- Fanany, A. U., & Suhartini, G. B. H. M. (2023). *Importance Perfomance Analysis Pada Kantor Kelurahan*. (Senastitan Iii).

- Fatinah, P. alifah. (2025). Perubahan pola konsumsi layanan laundry di kalangan mahasiswa UNNES : *Jurnal Potensial*, 4(2), 316–329. <https://jurnalilmiah.org/journal/index.php/potensial/article/view/1232/906>
- Gerson, T. I., Safar, L. O. A., & Utomo, D. S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual (Service Quality) dan IPA (Importance Performance Analysis). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2104–2111. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.45130>
- Hidayat, D. F., Tosungku, L. O. A. S., & Fathimahhayati, L. D. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: PDAM Tirta Tuah Benua Kutai Timur). *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 9(1), 167. <https://doi.org/10.24014/jti.v9i1.21281>
- Husniyah, U., Darajatun, R. A., Herwanto, D., & A'lala, A. K. (2025). Analisis Penyebab Cacat Produk Assy Menggunakan Root Cause Analysis (RCA) dan 5 Whys Pada PT. PQR. *Senopati*, 7(1), 11–12.
- Hutabarat, H., Amri, S., Herlambang, A., & Marwan. (2025). Analisis Pengukuran Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Service Quality Index (SQI) pada PT. KPNB Unit Belawan. *Jurnal Ilmiah Penelitian Mahasiswa*, 3(5), 425–434.
- Irawan, I., Yuliana Yuliana, Arwin Arwin, & Wilbert Jovando. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Orang Tua Murid Di IEC, Medan. *INSOLOGI: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(3), 332–339. <https://doi.org/10.55123/insologi.v1i3.411>
- Irfan, A., Mulyati, M., & Asmawati, A. (2025). Strategi Meningkatkan Efisiensi Operasional dan Daya Saing Bisnis Usaha Laundry Melalui Pemanfaatan Teknologi Modern. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 318–334. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.529>
- Khairunnisa, Y. M. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Maulana, M. A., Nur, Y., & Khair, A. U. (2023). Kepuasan Pelanggan Pada PT Multi Media Grafika Makassar. *Malomo: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 1(3), 119–131.
- Nababan, N. B., Ayoe, M., & Nst, E. (2025). *Metode Importance Performance Analysis (IPA) Untuk Mengukur Kualitas Kinerja Produk*. 14, 2826–2839.
- Paulince Manobi, H., & Bajari, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Pada Dhea Laundry Manokwari. *Journal Scientific of Mandalika (Jsm) e-ISSN*, 6(8), 2025.
- Rahayu, E. I. H., & Zahra. (2025). Metode Servqual dan Model IPA untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Klinik Mata Permata.

- SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 352–364.
<https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v4i2.5202>
- Rouf, A. N., & Muhammad, K. (2023). *Analisis Perbaikan Penulisan List of Material Program Preservasi Menggunakan Metode Root Cause Analysis (RCA)*. 4(4), 452–459.
- Safira, A. P., Desya, A., Zanedfi, C., Rajagukguk, P. V., Shakira, M., Maulida, I., & Zuraidah, E. (2023). Analisa Kepuasan dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pada Pemesanan Makanan Menggunakan Metode Servqual. *TIN: Terapan Informatika Nusantara*, 4(6), 320–329. <https://doi.org/10.47065/tin.v4i6.4612>
- Seniartha, I. W. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Konsumen Dalam Memilih Jasa Laundry Di Denpasar Selatan. *Journal Of Social Science Research Volume*, 4(5), 112–121. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/14782>
- Sinollah, & Masruro. (2023). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.
- smartscraper. (2025). *List of Laundry services in Special Region of Yogyakarta*. Rentech Digital. <https://rentechdigital.com/smartscraper/business-report-details/indonesia/list-of-laundry-services-in-special-region-of-yogyakarta>
- Sukwika, T. (2023). *Metode Penelitian: Dasar Praktik dan Penerapan Berbasis ICT* (E. Novitasari, Ed.; 1st ed.). PT. Mifandi Mandiri Digital.
- Surjawati, Irvin Widowati, A., & Wahdi, N. (2022). Peningkatan Pemahaman Pengelolaan Keuangan Reza Laundry Di Ruko Emerald Jaya Semarang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 2(5). <https://doi.org/10.59818/jpm.v2i5.280>
- Trimulyono, A. (2023). Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada penyediaan jasa laundry. *Jurnal Manajemen*.
- Wahyuni, N. (2024). *Gap Analysis*.
- Warsina, I. (2021). *Analisis Kepuasan Konsumen Berbelanja Pada Toko Harian Maju Saiyo di Pekanbaru*.
- Wati, L. K. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dalam Menggunakan Jasa Go-jek* (Vol. 6).
- Wibowo, K., Sugiyarto, & Setiono. (2024). Analisa dan Evaluasi : Akar Penyebab dan Biaya Sisa Material Konstruksi Proyek Pembangunan Kantor Kelurahan di Kota Solo, Sekolah, dan Pasar Menggunakan Root Cause Analysis (RCA) dan Fault Tree Analysis (FTA) Kristanto. *Matriks Teknik Sipil*, 15(1), 72–86. <https://doi.org/10.25130/sc.24.1.6>
- Widhyanty, W., Wulandari, R., & Wibowo, A. J. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Delta Nusa Abadi Melalui Metode Servqual dan AHP Sebagai Variable Moderating. *Bit (Fakultas Teknologi Informasi Universitas Budi Luhur)*, 21(1), 30. <https://doi.org/10.36080/bit.v21i1.2883>

- Winursito, Y. C., & Dewi, S. (2022). Juminten Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas. *Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi*, 03(02), 25–36.
- Wiyandra, Y., & Yenila, F. (2022). Analisa Metode IPA Untuk Menentukan Kualitas Sistem Informasi Simpan Pinjam Perempuan (Study Kasus UPK DAPM V Koto KP). Dalam. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(1), 658–697.
- Yusdi, A., Callo, H., & Yusuf, S. (2024). SEIKO : Journal of Management & Business. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 7(1), 763–771.
- Yusup, F. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.
<https://doi.org/10.21831/jorpres.v13i1.12884>

