

# PENGARUH QUALITY CONTROL DAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA WONDERWASH LAUNDRY

Oleh : Wahyudianis Agustiara, Nur Laily Hawa E\*)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Wonderwash Laundry. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Dengan populasi seluruh para pelanggan Wonderwash Laundry dan tehnik pemilihan sampel kuota yaitu sejumlah 100 pelanggan. Analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *quality control* dan *customer service* memiliki pengaruh yang simultan terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry. Secara parial variabel *quality control* dan *customer service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dan dilihat dari analisa yang ada, variabel *quality control* lebih berpengaruh terhadap kualitas pelayanan

Kata-kata Kunci : *Quality Control, Customer Service, Kualitas pelayanan*

## Abstract

*This study aims to determine all the major influences and customer service on the quality of service available at Wonderwash Laundry. The purpose of this study is to improve the quality of service at Wonderwash Laundry. The research method used in this research is quantitative research methods. With a population of all Wonderwash Laundry customers and the quota sample selection technique, which is 100 customers. The data analysis used in this study is multiple linear regression analysis. The results showed that the variables of quality control and customer service had a simultaneous influence on service quality at Wonderwash Laundry. In parially, the variables of quality control and customer service have a significant influence on service quality. Judging from the existing analysis, the quality control variable has more influence on service quality.*

*Key Words: Quality Control, Customer Service, Service Quality*

## 1. Pendahuluan

Saat ini banyak sekali usaha yang sedang populer di kalangan masyarakat mulai dari usaha yang bisa dijalankan di rumah seperti usaha *online shop* hingga usaha *offline shop* yang memiliki omset cukup menjanjikan. Mulai dari berbisnis produk makanan hingga pelayanan jasa. Seperti contohnya usaha jasa laundry.

Wonderwash Laundry merupakan salah satu tempat usaha yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa laundry yang berada di kota Malang sejak tahun 2014. Usaha ini terletak di Jalan Cengkeh 29A Malang kawasan Soekarno Hatta. Wonderwash Laundry melayani segala bentuk barang yang bisa dicuci seperti segala jenis pakaian. Dengan memberikan harga dan

---

\*) Wahyudianis Agustiara, Nur Laily Hawa E adalah Alumnus dan Dosen STIE Indocakti Malang

kualitas yang premium, menjadikan Wonder wash Laundry berbeda dengan usaha laundry lainnya. Selain itu Wonderwash Laundry sudah menerapkan sistem *quality control* yang diterapkan pada setiap tahapan proses operasionalnya, namun, meskipun sudah menerapkan sistem *quality control* pada setiap tahapan prosesnya, Wonderwash Laundry masih sering mendapatkan complaint dari para pelanggan. Hal tersebut membuat kualitas pelayanan yang ada pada Wonderwash Laundry dipertanyakan. Dalam penanganan *complaint* di Wonderwash Laundry memiliki *Customer Service* yang dapat membantu para konsumen untuk menyampaikan keluhan mereka dan menjadi penghubung antara pihak konsumen dan pihak operasional termasuk tim *quality control*. Banyaknya bermunculan jenis usaha yang sama dan semakin ketatnya persaingan membuat pihak Wonderwash Laundry lebih meningkatkan kualitas pelayanannya dengan cara mengevaluasi secara berkala kinerja perusahaannya karena hal tersebut akan menimbulkan dampak terhadap kepuasan pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh penerapan pengaruh *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan yang ada pada Wonderwash Laundry. Diharapkan Bagi Perusahaan, hasil yang diperoleh dari penelitian ini dapat dijadikan alternatif untuk melaksanakan evaluasi dan pengambilan keputusan secara lebih efektif.

## **2.Kajian Pustaka**

### **2.1.Quality Control**

*Quality Control* atau yang bisa disebut dengan istilah QC adalah pengendalian mutu. QC sangatlah diperlukan dalam berbagai sektor industri dan didalam sebuah usaha. Tugas umumnya adalah untuk bisa memeriksa suatu produk dapat berlangsung sebelum, selama dan setelah proses dalam produksi. Menurut Ishkawa dalam Wardani (2015) QC adalah proses mengembangkan, mendesain, memproduksi dan memberikan layanan produk bermutu yang paling ekonomis, paling berguna dan selalu memuaskan para pelanggannya. Pengendalian kualitas (*quality control*) dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara menetapkan standar yang tepat untuk suatu produk maupun jasa.

*Quality control* adalah suatu proses yang pada intinya adalah menjadikan entitas sebagai peninjau kualitas dari semua faktor yang terlibat dalam kegiatan produksi. Terdapat tiga aspek yang ditekankan pada pendekatan ini, yaitu unsur-unsur seperti kontrol, manajemen pekerjaan, proses-proses yang terdefinisi dan telah terkelola dengan baik, kriteria integritas dan kinerja, dan identifikasi catatan. Kompetensi, seperti pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan kualifikasi. Elemen lunak, seperti kepegawaian, integritas, kepercayaan, budaya organisasi, motivasi, semangat tim, dan hubungan yang berkualitas.

Menurut Wardani (2015) HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) merupakan salah satu bentuk manajemen resiko yang dapat dikembangkan pada produksi. Pelaksanaan HACCP menitikkan beratkan pada pengendalian setiap bahaya yang berpotensi

muncul dalam setiap proses. Adapun 7 prinsip yang digunakan meliputi:

a. Analisa Bahaya

Dalam penerapan prinsip HACCP yang pertama yaitu analisa bahaya yaitu mengidentifikasi terhadap bahaya (*hazard*) yang mempunyai potensi atau peluang yang ada selama proses produksi berlangsung mulai dari pengadaan bahan baku yang meliputi penangkapan dan penanganan bahan baku, serta pengolahan di unit usaha, hingga proses pemasarannya.

b. Penetapan Titik Kritis

Setelah tim HACCP melakukan identifikasi terhadap potensi bahaya yang ada, tim memperoleh potensi bahaya yang signifikan yang harus diuji kembali dengan menggunakan *decision tree* untuk memastikan bahaya tersebut merupakan CCP atau bukan CCP.

c. Penetapan Batas Titik Kritis

Setelah tim HACCP memastikan bahwa *potensial hazard* itu adalah *Critical Control Point*, maka tim HACCP harus menetapkan batas kritis untuk setiap hazard sampai batas aman, sehingga harus dilakukan upaya pencegahan yang ditujukan untuk mengurangi bahaya sampai pada batas kritis yang telah ditentukan, sehingga dapat diketahui produk ini dapat diterima atau ditolak sesuai dengan batas aman yang ditentukan oleh *buyer*.

d. Sistem Pengendalian CCP

Upaya pengendalian adalah apabila terdapat bahaya signifikan seperti adanya benda asing yang ada pada produk akhir.

e. Tindakan Perbaikan

Prosedur yang dilakukan ketika suatu penyimpangan terjadi adalah melakukan tindakan koreksi. Kegiatan penentuan tindakan koreksi harus dapat mengurangi atau menghilangkan potensi bahaya sehingga dapat diperoleh jaminan mutu yang baik.

f. Prosedur Verifikasi

Sebelum melakukan tahapan verifikasi terlebih dahulu dilakukan validasi terhadap rencana HACCP baik secara internal maupun eksternal dengan memastikan bahwa rencana HACCP telah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan, dan memastikan hal – hal yang akan ditetapkan oleh perusahaan berkaitan dengan tujuan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas.

g. Dokumentasi

Dokumentasi program HACCP meliputi pendataan tertulis seluruh program HACCP sehingga program tersebut dapat diperiksa ulang dan dipertahankan selama periode waktu tertentu.

## 2.2. Customer Service

*Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan para pelanggan dengan mitra usaha atau bagian operasional di dalam perusahaan yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk. Sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Menurut Kotler (2002:143) pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau mamfaat yang dapat

diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

*Customer Service* secara umum ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. *Customer Service* memegang peranan yang sangat penting.

### 2.3.Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah faktor penting yang ada pada sebuah usaha untuk membantu meningkatkan pendapatan perusahaan dan mendapatkan kepercayaan para pelanggan agar dapat tetap menggunakan produk atau jasa yang diberikan perusahaan. Menurut Garvin dan Davis yang dikutip oleh Wardani (2017) menyatakan bahwa, kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, sumber daya manusia atau tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Sedangkan menurut Tjiptono dalam Pitaloka (2020) kualitas pelayanan adalah harapan pelanggan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan, kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

### 2.4.Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu telah dibuktikan bahwa terdapat pengaruh *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dalam penelitian ini, peneliti mengukur seberapa besar pengaruh *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry dengan menggunakan beberapa hipotesis yaitu:

H1: Terdapat pengaruh *quality control* dan *customer service* secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry.

H2: Terdapat pengaruh *quality control* dan *customer service* secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry.

H3: *Quality control* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry.

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana penelitian kuantitatif ini berdasarkan pada filsafat positivisme karena memenuhi kaidah ilmiah yaitu konkrit atau empiris, objektif, terukur, rasional, dan sistematis dengan data penelitian berupa angka dan analisa menggunakan statistik yang sifatnya asosiatif yaitu penelitian yang memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan dua variabel atau lebih. Penelitian ini berdasarkan pada teori yang menjadi dasar penelitian dan berusaha untuk menjelaskan pengaruh *quality control* dan

*customer service* dalam kualitas pelayanan jasa laundry pada Wonderwash Laundry dengan melalui beberapa tahap yaitu tahap pengumpulan data, tahap analisa data, tahap pembahasan analisa data. Dengan menggunakan bentuk kuantitatif deskriptif dengan mendiskripsikan data-data yang dibutuhkan.

### **3.2.Populasi dan Sampel**

Menurut Arikunto (2013:161) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang pernah menggunakan jasa laundry pada Wonderwash Laundry. Dalam penelitian ini penentuan sampel dilakukan secara random atau sampel campur yaitu didalam pengambilannya peneliti mencampur semua subjek populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Sampel yang digunakan yaitu 100 orang pelanggan Wonderwash Laundry.

### **3.3.Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuisioner atau angket yang menurut Sugiyono (2013:135) dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

## **4.Hasil Penelitian dan Bahasan**

### **4.1.Uji Validitas**

Dengan perhitungan data menggunakan program SPSS, perhitungan uji validitas diketahui bahwa semua indikator dalam penelitian ini telah lolos uji validitas karena koefisien validitas lebih besar dari 0,3 sehingga semua instrumen yang digunakan valid.

### **4.2.Uji reliabilitas**

Hasil uji reliabilitas menunjukkan hasil lebih besar dari 0,6 sehingga layak dan memiliki konsistensi untuk digunakan.

### **4.3.Uji asumsi klasik**

Dilakukan terlebih dahulu Uji asumsi klasik sebelum melakukan uji regresi berganda. Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov yang hasilnya mendapatkan hasil 0,60 dan dinyatakan bahwa data terdistribusi normal.

#### **a.Uji multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji adanya korelasi antar variabel bebas dalam persamaan regresi. berdasarkan output nilai VIF *quality control* dan *customer service* memiliki nilai 1,876 yang artinya lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinieritas. Sehingga dari data yang didapatkan dapat disimpulkan bahwa data ini tidak terjadi multikolinieritas.

#### **b.Uji Heteroskedastisitas**

Berdasarkan data yang digunakan memiliki hasil uji hesterokedastisitas dimana pola menyebar dan tidak memiliki pola tertentu, maka bisa dinyatakan bahwa tidak ada gejala hesterokedastisitas.

### **4.4.Analisis Regresi Linier Berganda**

Variabel dependen pada regresi ini adalah kualitas pelayanan sedangkan variabel independen adalah *Quality Control* (X1) dan *Customer Service* (X2) dengan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,019 + 0,535X_1 + 0,435X_2$$

Persamaan regresi tersebut mempunyai makna sebagai berikut:

Konstanta: 0,019 berarti bahwa apabila variabel *quality control* dan *customer service* sama dengan 0 maka hasil kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry akan menjadi 0,019  
Koefisien *quality control* ( $X_1$ ): 0,535 berarti pada *quality control* mempunyai pengaruh sebesar 53,5% atau berpengaruh positif yang artinya apabila *quality control* mengalami kenaikan 1% angka dan *point customer service* dianggap tetap maka akan menyebabkan kenaikan kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry sebesar 53,5% dan sebaliknya apabila nilai *quality control* turun 1% angka maka kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry turun sebesar 53,5%.

Koefisien *customer service* ( $X_2$ ): berarti bahwa *customer service* mempengaruhi kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry sebesar 43,5% atau berpengaruh positif yang artinya apabila *faktor customer service* mengalami kenaikan 1% angka dan faktor *quality control* tetap maka kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry akan naik sebesar 43,5% begitu sebaliknya apabila *customer service* mengalami penurunan 1% angka maka kualitas pelayanan akan turun sebesar 43,5%.

Dapat disimpulkan dari analisis regresi linier berganda diatas bahwa  $H_3$  yang berbunyi *quality control* merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry diterima dan sebagai konsekuensinya  $H_0$  yang berbunyi tidak ada

pengaruh *quality control* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry ditolak.

#### a. Koefisien Determinasi

Dari hasil  $R^2$  diketahui bahwa nilai koefisien determinasi adalah 0,765 atau sama dengan 76,5%, dengan demikian dapat dinyatakan bahwa antara variabel independen *quality control* ( $X_1$ ) dan *customer service* ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen kualitas pelayanan ( $Y$ ) memiliki hubungan atau korelasi yang kuat. Angka  $R^2$  atau koefisien determinasi sebesar 0,765 atau 76,5% berarti bahwa kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry dapat dipengaruhi oleh *quality control* dan *customer service* sebesar 76,5% dan sisanya 23,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

#### b. Uji Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis pertama menggunakan uji t diperoleh t hitung sebesar 7,725 dengan signifikansi 0,00 sedangkan nilai dari t tabel untuk  $n = 100$  sebesar 2,364. Didapatkan t hitung 7,725 lebih besar daripada t tabel 2,365 dan nilai signifikansi  $0,00 < 0,01$  yang artinya bahwa  $H_1$  yang berbunyi terdapat pengaruh *quality control* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry secara parsial diterima dan sebagai konsekuensinya  $H_0$  yang berbunyi tidak ada pengaruh *quality control* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry ditolak maka penggunaan *quality control* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry.

Hasil pengujian hipotesis kedua menggunakan uji t diperoleh t hitung sebesar 6,306 dengan signifikansi 0,00 sedangkan nilai t tabel untuk  $n = 100$  sebesar 2,364 maka diperoleh t hitung 6,306 lebih besar daripada t tabel 2,364 dan nilai signifikansinya  $0,00 < 0,01$  maka H1 yang berbunyi terdapat pengaruh *customer service* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry secara parsial diterima diterima dan untuk H0 yang berbunyi tidak ada pengaruh *customer service* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry ditolak. Dengan demikian, penggunaan *customer service* memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry.

Berdasarkan perhitungan uji F melalui program SPSS terdapat kolom F yang ada di tabel atas bahwa hasil yang diperoleh sebesar 157,6 dengan tingkat signifikansi 0,00. sedangkan nilai F tabel untuk  $n = 100$  sebesar 4,83. Diperoleh F hitung  $157,6 > F$  tabel 4,83 dan nilai signifikansinya  $0,00 < 0,01$  yang artinya menyatakan bahwa H2 yang berbunyi terdapat pengaruh *quality control* dan *customer service* secara simultan diterima dan untuk konsekuensinya maka H0 yang berbunyi tidak terdapat pengaruh *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry ditolak oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa variabel *quality control* dan *customer service* secara bersama-sama atau simultan berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Wonderwash Laundry yang artinya semakin optimal penerapan *quality*

*control* dan *customer service* maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Hasil pengujian hipotesis ketiga tentang kualitas pelayanan yang ada di Wonderwash Laundry mendapatkan hasil bahwa variabel *quality control* lebih dominan mempengaruhi kualitas pelayanan daripada *customer service* dimana mendapatkan pengaruh sebesar 53,5% daripada variabel *customer service* yang memiliki nilai sebesar 43,5%. Adapun hubungan keterkaitan antar variabel *quality control* dan *customer service* memiliki hubungan keterkaitan yang kuat dimana didapatkan hasil koefisien determinasi 0,765 atau sama dengan 76,5% dan sisanya 23,5% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian.

## 5.Simpulan dan Saran

### 5.1.Simpulan

Berdasarkan masalah penelitian yang telah dirumuskan dan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial *quality control* terhadap kualitas pelayanan.
- Terdapat pengaruh yang signifikan *customer service* terhadap kualitas pelayanan.
- Terdapat pengaruh secara simultan *quality control* dan *customer service* terhadap kualitas pelayanan
- Variabel *quality control* lebih memiliki kualitas yang dominan dalam mempengaruhi kualitas pelayanan daripada *customer service* dimana mendapatkan pengaruh sebesar

53,5% daripada variabel *customer service* yang memiliki nilai sebesar 43,5%.

#### 5.2.Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berikut ini saran yang bisa disampaikan peneliti yang diharapkan bermanfaat dalam rangka mengoptimalkan kualitas pelayanan yang ada

- a. Bagi *customer service* diharapkan tetap menjaga keramahan dan kesopanan, tetap responsif terhadap keluhan pelanggan dan tetap memberikan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan yang dibutuhkan pelanggan
- b. Terhadap *quality control* diharapkan tetap menjaga ketelitian dalam proses pengerjaan pakaian yang ada dan diharapkan benar-benar menjaga kualitas agar pelanggan puas dan tidak ada komplain yang dapat merugikan pelanggan dan perusahaan.
- c. untuk perusahaan diharapkan selalu menjaga kualitas pelayanan yang sudah ada dan baik, sering melakukan analisa permasalahan yang

ada pada *outlet* sehingga bias mengetahui permasalahan yang sedang terjadi pada *customer service* dan *quality control*.

#### 6.Daftar Rujukan

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta. PT Asdi Mahasatya
- Kotler dan Armstrong. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Millenium, PT. Prenhallindo, Jakarta.
- Pitaloka, Hasta. 2020. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Kutsu Shoes Laundry Malang (Studi Kasus Pelanggan Kutsu Shoes Laundry)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Wardani, Ulfa Tri. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi GOJEK (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Wardani, Ayunita. 2015. *Efektivitas Pelaksanaan Quality Control Pada Bagian Produksi PT. Indohamafish di Pengambenan*. Jurnal Pendidikan Ekonomi. Vol: 5 No: 1