

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 3, Nomor 1, January 2025, P. 191-198
Licensed By Cc By-Sa 4.0
E-ISSN: 2986-6340
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14602745>

Pengaruh Risiko Kerusakan Peralatan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Rumahan Wirda Laundry

Hilda Yuni Br Nasution¹, Madila Rinardi², Nayla Dinda Pratama³, Nina Nur Rizki Sitanggang⁴, Arsyadona⁵

^{1,2,3,4,5}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: hildayuninst@gmail.com, madilarinardi1@gmail.com, nayladinda918@gmail.com, ninanurizki212@gmail.com, arsyadona1100000174@uinsu.ac.id

Abstrak

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk industri jasa seperti laundry, khususnya yang berskala kecil atau rumahan. Kerusakan peralatan, khususnya peralatan utama seperti mesin cuci dan pengering, berpotensi menurunkan kualitas pelayanan karena mempengaruhi waktu penyelesaian dan hasil akhir yang diterima pelanggan, dan dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, hasil yang tidak konsisten, dan kerugian bagi bisnis. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan konsumen pada usaha rumahan Wirda Laundry. Seberapa besar pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan ditentukan dalam penelitian ini. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui seberapa besar pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan Wirda Laundry yang dipilih secara acak menerima kuesioner untuk mengumpulkan data. Menurut hasil penelitian, ada korelasi negatif yang signifikan antara kepuasan pelanggan dengan risiko kegagalan peralatan; koefisien korelasi Pearson sebesar 0,357 dan tingkat signifikansi p sebesar 0,01. Artinya tingkat kepuasan pelanggan yang dilaporkan berkorelasi negatif dengan risiko kerusakan peralatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan pencegahan, seperti perawatan dan pemeliharaan peralatan secara teratur, sangat penting untuk mengurangi risiko kerusakan dan memastikan kepuasan pelanggan yang optimal. Dalam pasar yang semakin kompetitif, strategi ini tidak hanya dapat menjaga hubungan baik dengan pelanggan tetapi juga meningkatkan daya saing Wirda Laundry.

Kata Kunci: Risiko kerusakan peralatan; Kepuasan pelanggan; Usaha laundry.

Abstract

Customer satisfaction is very important for service industries such as laundry, especially small-scale or home-based ones. Equipment failure, especially major equipment such as washing machines and dryers, has the potential to reduce service quality because it affects the turnaround time and the final results received by customers, and can cause service delays, inconsistent results, and losses for the business. The purpose of this study was to investigate the impact of equipment failure risk on customer satisfaction in the Wirda Laundry home business. The extent to which equipment failure risk affects customer satisfaction is determined in this study. To ascertain the degree to which equipment failure risk influences customer happiness, this study employs a quantitative approach using a straightforward linear regression analysis method. Wirda Laundry customers who were randomly selected received a questionnaire to collect data. Customer satisfaction and equipment failure risk were shown to be significantly correlated negatively, with a Pearson correlation value of 0.357 and a significance level of p of 0.01. This means that the level of customer satisfaction reported is negatively correlated with the risk of equipment failure. The results showed that preventive measures, such as regular equipment care and maintenance, are essential to reduce the risk of damage and ensure optimal customer satisfaction. In an increasingly competitive market, this strategy can not only maintain good relationships with customers but also increase Wirda Laundry's competitiveness.

Keywords: Risk of equipment damage; Customer satisfaction; Laundry business

Article Info

Received Date: 20 December 2024

Revised Date: 27 December 2024

Accepted Date: 04 January 2025

INTRODUCTION

Dalam industri jasa, terutama di era persaingan global yang ketat, kepuasan pelanggan telah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan bisnis. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, layanan yang konsisten dan sesuai harapan sangat penting untuk mempertahankan

pelanggan dan meningkatkan citra perusahaan. Namun, kendala internal seperti keterbatasan peralatan atau fasilitas sering kali menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Salah satu hal yang dapat menghambat bisnis dalam memenuhi kepuasan pelanggan adalah kemungkinan kerusakan peralatan. Hal ini terutama berlaku untuk bisnis berbasis layanan yang sangat bergantung pada kelancaran operasionalnya (Kotler & Keller, 2009). Ketika peralatan mengalami kerusakan, maka layanan kepada pelanggan dapat terganggu, menyebabkan keterlambatan atau penurunan kualitas yang mengarah pada ketidakpuasan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap layanan atau kinerja (hasil) yang mereka terima. Jika kinerja (hasil) melebihi harapan, konsumen merasa puas, tetapi jika kinerja (hasil) tidak memenuhi harapan, konsumen merasa tidak puas dengan kinerja (hasil) tersebut (Daga, 2019)

Peralatan yang digunakan oleh usaha laundry rumahan seperti Wirda Laundry sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional. Namun, salah satu masalah utama yang dihadapi oleh usaha rumahan ini adalah kemungkinan terjadinya kerusakan peralatan. Kerusakan peralatan dapat memengaruhi produktivitas layanan, kecepatan penyelesaian pesanan, dan kualitas laundry. Dengan semakin tingginya permintaan jasa laundry, terutama di daerah perkotaan, keandalan peralatan menjadi sangat penting untuk memastikan layanan yang memadai kepada pelanggan. Wirda Laundry juga mengalami masalah serupa, di mana kerusakan peralatan sering kali menyebabkan keterlambatan pesanan, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh risiko kerusakan peralatan, khususnya pada industri laundry. Menurut Nugroho (2021) menyebutkan bahwa kerusakan peralatan pada laundry dapat menyebabkan waktu tunggu pelanggan menjadi lebih lama dan mengurangi kepercayaan mereka terhadap layanan. Selain itu, suryani dan Arief (2020) menemukan bahwa layanan yang tidak konsisten dan ketidakpuasan pelanggan dapat disebabkan oleh kendala teknis seperti kerusakan peralatan. Penelitian ini menunjukkan betapa pentingnya manajemen risiko peralatan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap layanan laundry.

Penelitian ini dilakukan di daerah Kota Medan, Kecamatan Medan Tembung, Jl. Bersama tepatnya di usaha rumahan Wirda laundry. Penelitian ini dilakukan untuk mengeksplorasi pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha rumahan Wirda Laundry. Seberapa besar pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan ditentukan dalam penelitian ini.

LITERATURE REVIEW

Manajemen Risiko

"Peluang atau kemungkinan terjadinya bahaya, kerugian, cedera, atau konsekuensi buruk lainnya" adalah definisi risiko menurut Oxford English Dictionary. Terpapar bahaya juga diartikan sebagai "berada dalam risiko." Dalam situasi ini, risiko digunakan untuk menunjukkan kemungkinan hasil yang tidak menguntungkan. Namun, mengambil risiko juga dapat menghasilkan hasil yang baik. Terakhir, ada kemungkinan bahwa risiko dikaitkan dengan ketidakpastian hasil (Wibowo, 2022).

"Manajemen risiko" biasanya merujuk pada proses mengidentifikasi, mengukur, dan menilai bahaya serta membuat strategi untuk mengelola bahaya tersebut (Lokobal et al., 2014). Manajemen risiko adalah cara yang sistematis dan logis untuk mengidentifikasi, mengkualifikasi, menentukan sikap, menetapkan solusi, dan melacak serta melaporkan risiko yang terjadi dalam setiap proses atau tindakan. Mengukur dan menilai risiko merupakan proses yang dikenal sebagai manajemen risiko, yang digunakan dalam membuat strategi manajemen. Mentransfer risiko terhadap orang lain, menghindari risiko, mengurangi dampak negatif dari risiko yang diambil, dan menerima risiko sebagai bagian dari kehidupan. (Darmawi, 2022).

Laundry

Salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa adalah laundry, lebih tepatnya jasa laundry dan setrika. Laundry kiloan mengenakan biaya berdasarkan berat bahan yang dicuci. Pelanggan mengetahui berat barang sebelum diambil oleh laundry kiloan, karena laundry dan penggunalah yang menimbang pakaian dan barang yang akan dicuci. Jadi, biaya laundry kiloan sudah

diketahui sejak awal. Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), akad ijarah merupakan akad yang digunakan dalam bisnis laundry. Ijarah didefinisikan sebagai transaksi yang menggunakan akad untuk memindahkan hak guna manfaat suatu barang atau jasa selama jangka waktu tertentu melalui pembayaran sewa atau upah tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan barang tersebut (Nur Amalia, 2015).

Laundry adalah bisnis yang menawarkan jasa pencucian dengan mesin cuci, pembersih otomatis, dan pengering otomatis yang memiliki pelembut kain khusus. Ketika pelanggan menggunakan jasa laundry untuk membersihkan pakaian kotornya, bisnis ini memiliki siklus permintaan yang cepat dan singkat. Laundry muncul di kota-kota besar karena banyak penyewa rumah sewa dan kos-kosan tidak memiliki waktu untuk mencuci pakaiannya sendiri (Wisudawati et al., 2020). Muhammad Syawal Ainul Yaqin menyatakan bahwa laundry merupakan salah satu departemen housekeeping yang bertanggung jawab terhadap segala kegiatan pencucian, baik untuk operasional hotel maupun untuk tamunya. Kata Laundry juga dapat berarti mencuci pakaian atau tekstil lainnya dan tempat untuk mencucinya (Simargolang & Nasution, 2018).

Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan, menurut Tjiptono, didefinisikan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang sekurang-kurangnya dapat memenuhi atau bahkan melampaui kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam rangka memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan adalah definisi kualitas pelayanan. Ketidaksesuaian antara persepsi pelanggan dan harapan atau keinginan mereka disebut sebagai kualitas pelayanan, menurut Zeithaml. Sulit untuk menentukan dan mengukur kualitas pelayanan karena memiliki banyak karakteristik yang berbeda (Arfiani Bahar & Herman Sjahrudin, 2022).

Kualitas pelayanan diukur sebagai ukuran seberapa baik suatu pelayanan dapat memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk yang diharapkan dan yang dirasakan. Kualitas dianggap baik atau positif jika memenuhi harapan, melebihi harapan, atau ideal. Sebaliknya, jika kualitasnya lebih buruk dari yang diharapkan, maka dianggap negatif atau buruk. Dengan demikian, baik atau tidaknya kualitas pelayanan yang diharapkan (Izzuddin & Muhsin, 2020).

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau hasil yang diharapkan dengan kinerja sebenarnya. Dengan kata lain, orang merasa puas jika hasilnya sesuai dengan harapan mereka, sedangkan jika hasilnya tidak sesuai dengan harapan mereka, mereka merasa tidak puas (Rahayu & Nurlaela Wati, 2018). Kepuasan pelanggan terjadi ketika hasil yang diterima tidak sesuai dengan keinginan pelanggan. Sedangkan Ketidakpuasan pelanggan terjadi ketika hasil yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Kepuasan pembeli terjadi ketika hasil (outcome) setidaknya sesuai atau melebihi harapan pembeli (Mirna Ayu Novia, Baharuddin Semmaila, 2021). Ketika pelanggan merasa puas dengan barang dan jasa yang mereka beli, mereka cenderung untuk membeli lagi dan menggunakannya ketika mereka memerlukannya lagi. Ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor utama yang mendorong pelanggan untuk kembali membeli dan menggunakan barang dan jasa tersebut, yang merupakan bagian terbesar dari total penjualan suatu perusahaan (Indrasari, 2019).

Risiko Kerusakan Peralatan

Bisnis berbasis layanan, seperti laundry, menghadapi risiko kerusakan peralatan, yang merupakan salah satu komponen penting yang dapat mengganggu kelancaran operasional dan mengurangi kualitas layanan yang mereka berikan. Kerusakan ini mengacu pada kegagalan peralatan yang memengaruhi produktivitas, efisiensi, dan pada akhirnya kepuasan pelanggan. Kerusakan peralatan dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses layanan yang berujung pada ketidakpuasan pelanggan, terutama jika peralatan utama, seperti mesin cuci atau pengering, tidak berfungsi dengan baik. Kerusakan peralatan sering terjadi karena perawatan yang tidak tepat atau frekuensi penggunaan yang berlebihan. Risiko ini timbul akibat penggunaan mesin dalam jangka panjang dan kerusakan komponen akibat usia (Ismail & Suwandi, 2020).

Kerusakan peralatan dapat mengganggu proses produksi dan meningkatkan biaya

operasional jika tidak segera ditangani. Jika perusahaan tidak memiliki rencana perawatan yang baik, biaya perbaikan dan penggantian peralatan akan meningkat, dan kualitas layanan akan menurun. Penyebab utama kerusakan pada tempat pencucian adalah lingkungan operasional, beban kerja peralatan, dan frekuensi penggunaan. Jika risiko ini tidak dikelola dengan baik, dapat terjadi gangguan yang signifikan pada ketepatan waktu layanan dan kualitas hasil akhir, yang berdampak negatif pada persepsi pelanggan terhadap layanan tersebut.

Hubungan Risiko Kerusakan Peralatan dengan Kepuasan Pelanggan

Kegagalan peralatan di sektor jasa dapat mengganggu proses dan menurunkan kualitas output, sehingga mengakibatkan pengalaman pelanggan yang buruk. Pelanggan yang terganggu oleh hasil yang tidak sesuai atau keterlambatan cenderung tidak puas dan beralih ke merek lain yang dianggap memiliki kredibilitas lebih tinggi (Rahmawati & Prasetyo, 2021). Kegagalan mesin cuci atau pengering dapat mengakibatkan hasil yang tidak memuaskan, seperti noda yang tidak hilang sepenuhnya atau pakaian yang tidak kering sepenuhnya. Pelanggan mungkin mengevaluasi pengalaman mereka secara negatif jika layanannya tidak memuaskan, yang dapat menyebabkan mereka beralih ke vendor lain (Hadi et al., 2020).

Ketepatan waktu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan di industri laundry. Pelanggan menjadi kecewa karena layanan yang tidak profesional ketika waktu penyelesaian tertunda karena masalah peralatan. Pelanggan cenderung memberikan ulasan buruk terhadap layanan yang mereka anggap tidak dapat diandalkan, yang berdampak pada reputasi perusahaan di pasar yang kompetitif (Firmansyah & Ramadhan, 2022). Kepuasan pelanggan akan meningkat sebagai hasil dari manajemen risiko kerusakan peralatan yang baik. Dengan menerapkan perawatan preventif dan perbaikan rutin, kemungkinan kerusakan menjadi lebih kecil, yang berarti alur layanan tetap lancar dan pelanggan merasa puas dengan kualitas layanan yang mereka terima (Kusuma & Santoso, 2023).

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak tiga puluh orang. Teknik pengumpulan data menggunakan Google Forms yang disebar kepada sejumlah pelanggan Wirda Laundry. Jenis pertanyaan dengan skala likert, yaitu skala penelitian, digunakan untuk mengukur seberapa besar kerusakan peralatan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Skala ini termasuk kuesioner yang mengharuskan peserta untuk menunjukkan tingkat persetujuannya terhadap serangkaian pertanyaan atau pernyataan. Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (RG), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) merupakan tingkat persetujuan yang ditanyakan berdasarkan skala likert 1 sampai 5.

Perangkat lunak statistik, seperti SPSS, digunakan untuk menganalisis data. Untuk memastikan bahwa data layak untuk dianalisis penting dilakukannya uji korelasi, uji reliabilitas, uji signifikan, dan uji regresi linier sederhana. Pengaruh risiko kerusakan peralatan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y) diukur dengan persamaan regresi $Y=a+bX$. Hasilnya akan menunjukkan tingkat pengaruh dan signifikansi risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan, termasuk koefisien determinasi (R^2), yang menunjukkan kontribusi total variabel risiko terhadap kepuasan pelanggan.

RESULT & DISCUSSION

Pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan Wirda Laundry diukur menggunakan regresi linier sederhana. Berikut ini beberapa hasil analisis SPSS:

Uji Korelasi

Correlations			
		Kerusakan Peralatan	Kepuasan Pelanggan
Kerusakan Peralatan	Pearson Correlation	1	.357**
	Sig. (2-tailed)		0.000

	N	150	150
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.357**	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	
	N	150	150
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).			

(sumber SPSS)

Hasil analisis korelasi menunjukkan koefisien Pearson sebesar 0,357 dan tingkat signifikansi p sebesar 0,01. Ini menunjukkan korelasi positif yang signifikan antara kepuasan pelanggan dan risiko kerusakan peralatan. Dengan kata lain, semakin tinggi risiko kerusakan peralatan yang dialami pelanggan, semakin rendah tingkat kepuasan pelanggan dengan layanan yang mereka terima. Dengan kata lain, klien yang menghadapi masalah kerusakan mesin cenderung tidak puas dengan layanan yang mereka terima. Ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa kerusakan peralatan yang digunakan adalah salah satu komponen utama yang menentukan kualitas layanan yang diberikan.

Uji Reabilitas

Reability Statistic

Cronbach's Alpha	N of Items
.525	2

Case Processing Summary

		N%	
Cases	Valid	150	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	150	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

(Sumber SPSS)

Meskipun nilai reliabilitasnya di bawah standar ideal yaitu 0,7, namun uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,525 yang menunjukkan bahwa tingkat reliabilitas kuesioner untuk mengukur variabel yang diteliti masih dapat diterima. Nilai ini dapat mengindikasikan bahwa ada kemungkinan kuesioner perlu ditambah item baru atau dilakukan perubahan pernyataan agar lebih mewakili variabel yang diukur. Meskipun demikian, data reliabilitas yang diperoleh masih bermanfaat untuk penelitian ini.

Uji Regresi Linier Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.581	0.256		10.080	0.000

Kerusakan Peralatan	0.326	0.070	0.34656	0.000
---------------------	-------	-------	---------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

(Sumber SPSS)

Analisis regresi linier sederhana menghasilkan keluaran dengan persamaan berikut: $Y = 2,581 + 0,326X$, di mana Y adalah kepuasan pelanggan, dan X adalah risiko kegagalan peralatan. Nilai kepuasan pelanggan saat tidak ada risiko kegagalan ($X = 0$) ditunjukkan oleh Konstanta (Intercept) sebesar 2,581, dan koefisien regresi sebesar 0,326 menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan akan menurun sebesar 0,326 satuan untuk setiap kenaikan satu satuan risiko kegagalan peralatan. Dampak risiko kegagalan secara langsung terhadap pandangan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

Uji Signifikan

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	11.606	1	11.606	21.674	.000 ^b
Residual	79.2	148	0.535		
Total	90.8	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kerusakan Peralatan

(Sumber SPSS)

Nilai F sebesar 21,674 ditunjukkan oleh hasil uji ANOVA, dan tingkat signifikansi p sebesar 0,001. Nilai ini menunjukkan bahwa model regresi yang dibangun sangat penting untuk memprediksi pengaruh risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan. Nilai-nilai ini menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki korelasi yang kuat dan konsisten satu sama lain, dan memberikan keyakinan bahwa model regresi ini dapat digunakan untuk mempelajari bagaimana dinamika hubungan antara kepuasan pelanggan dan risiko kerusakan peralatan.

Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.357 ^a	0.128	0.122	0.732

a. Predictors: (Constant), Kerusakan Peralatan

(Sumber SPSS)

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kerusakan Peralatan ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. All requested variables entered.

(Sumber SPSS)

Walaupun nilai R² yang diperoleh sebesar 0,128 menunjukkan bahwa variabel risiko kerusakan peralatan dapat menimbulkan sekitar 12,8% variasi kepuasan pelanggan, namun masih terdapat 87,2% variasi yang dapat disebabkan oleh faktor di luar model seperti kecepatan pelayanan, interaksi dengan staf, dan ekspektasi pelanggan yang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Discussion

Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan yang signifikan antara kepuasan pelanggan Wirda Laundry dan risiko kerusakan peralatan. Koefisien korelasi positif menunjukkan bahwa ketika risiko kerusakan peralatan meningkat, kepuasan pelanggan cenderung menurun. Ini mendukung penelitian Hadi et al. (2020), yang menemukan bahwa kerusakan peralatan operasional di perusahaan jasa mengurangi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Kesesuaian pelayanan, kualitas produk laundry, dan responsivitas terhadap keluhan adalah beberapa faktor lain yang memengaruhi kepuasan pelanggan selain risiko kerusakan peralatan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai R^2 yang rendah (0,128). Namun, temuan ini tetap menunjukkan bahwa pemeliharaan dan perbaikan peralatan yang konsisten sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun dampak risiko kerusakan peralatan terhadap kepuasan pelanggan tidak sepenuhnya dominan, faktor ini memegang peranan penting yang tidak boleh diabaikan. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas pelanggan, Wirda Laundry dapat mempertimbangkan untuk melakukan perawatan rutin dan tindakan pencegahan guna mengurangi risiko kerusakan peralatan.

CONCLUSION

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di Wirda Laundry home sangat dipengaruhi oleh risiko kerusakan peralatan. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berkorelasi negatif dengan risiko kerusakan peralatan. Temuan ini masih signifikan, meskipun koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa risiko kerusakan peralatan hanya menyumbang sekitar 12,8% terhadap perbedaan kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya manajemen risiko yang baik, yang meliputi perawatan rutin dan pencegahan peralatan untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini menemukan bahwa menjaga keandalan peralatan sangat penting bagi bisnis laundry, terutama di pasar yang kompetitif untuk menjaga loyalitas pelanggan. Upaya untuk mengurangi risiko kerusakan peralatan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendukung keberhasilan bisnis laundry dalam jangka panjang.

REFERENSI

- Arfiani Bahar & Herman Sjahrudin. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang. *Jurnal Daya Saing*, 8(1), 56–61. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v8i1.818>.
- Daga, R. (2019). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Issue May 2017).
- Darmawi, H. (2022). *Manajemen Risiko*. 17–73.
- Dwiranata, D., Pramita, D., & Syaharuddin, S. (2019). Pengembangan Media Pembelajaran Matematika Interaktif Berbasis Android Pada Materi Dimensi Tiga Kelas X SMA. *Jurnal Varian*, 3(1), 1–5. <https://doi.org/10.30812/varian.v3i1.487>.
- Indrasari, D. M. (2019). PEMASARAN DAN KEPUASAN PELANGGAN.
- Ismail, A., & Suwandi, S. (2020). Business Plan Laundry Berbasis Online “Mbok Laundry Kiloan Cawang.” *Journal of Entrepreneurship, Management and Industry (JEMI)*, 3(4), 171–180. <https://doi.org/10.36782/jemi.v3i4.2131>.
- Izzuddin, A., & Muhsin, M. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 6(1), 72–78. <https://doi.org/10.32528/jmbi.v6i1.3536>.
- Lokobal, A., Pascasarjana, D., Sipil, T., & Sam, U. (2014). Manajemen Risiko Pada Perusahaan Jasa Pelaksana Konstruksi Di Propinsi Papua. *Jurnal Ilmiah Media Engineering*, 4(2), 109–118.
- Mima Ayu Novia, Baharuddin Semmaila, I. (2021). Pengaruh kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Dimensi*, 10(1), 178–196. <https://doi.org/10.33373/dms.v10i1.2986>
- Nur Amalia, L. (2015). TINJAUAN EKONOMI ISLAM TERHADAP PENERAPAN AKAD IJARAH PADA BISNIS JASALAUNDRY (Studi Kasus di Desa Kedungrejo Kecamatan Muncar). *Economic: Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 5(2), 166–189.

- Rahayu, S., & Nurlaela Wati, L. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekobis:Ekonomi, Bisnis, DanManajemen*, 8(2),
- Simargolang, M. Y., & Nasution, N. (2018). Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran). *Jurnal Teknologi Informasi*, 2(1), 9. <https://doi.org/10.36294/jurti.v2i1.402>.
- Sucipto, L., & Syaharuddin, S. (2018). Konstruksi Forecasting System Multi-Model untuk pemodelan matematika pada peramalan Indeks Pembangunan Manusia Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Register: Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 4(2),114. <https://doi.org/10.26594/register.v4i2.1263>.
- Syahrudin, S., & Ibrahim, M. (2017). Aplikasi Sistem Informasi Desa Sebagai Teknologi Tepat Guna Untuk Pendataan Penduduk Dan Potensi Desa. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 1(1), 60. <https://doi.org/10.31764/jmm.v1i1.14>.
- Wibowo, A. (2022). Resiko Manajemen. *Manajemen Resiko*, 1, 1–407.
- Wisudawati, N., Elok Pratiwi, N., & Teknik Industri, M. (2020). Analisis Penerapan Manajemen Risiko Berdasarkan ISO 31000:2009 (Studi Kasus: Jasmini Laundry) Analysis of Risk Management Application Based on ISO 31000:2009 (Case Study: Jasmini Laundry). *Integrasi Jurnal Ilmiah Teknik Industri*, 1(5), 34.