ABSTRAKSI

Yudi Pramono, nomor mahasiswa 152102016, Program studi Administrasi Bisnis, Fakultas Imu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Yogyakarta, Judul Penelitian " Analisis Kepuasaan Pelanggan Terhadap Pelayanan (Studi pada Pelanggan Mrs.Clink *Laundry* Jalan Tamsis Yogyakarta 2017)". Dosen Pembimbing I Dr. Sigit Haryono M.Si dan Dosen Pembimbing II Dr. Sadeli, S.Sos, M.Si.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui harapan, kinerja, serta tingkat kepuasaan pelanggan dan aspek-aspeknya yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan Mrs.Clink *Laundry*.

Penelitian ini mengguanakan tipe penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Mrs.Clink *Laundry* yang telah melakukan penggunaan jasa minimal 5 (lima) kali. Jumlah sampel yang ditentukan sebanyak 100 orang responden, yang sesuai dengan pendapat Fraenkel dan Wallen (Sigit, 2001) bahwa untuk penelitian *survey* sampel minimum adalah 100, dengan berpedoman pada pendapat tersebut maka dalam penelitian ini sampel diambil sebesar 100 responden dan diharapkan dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif, *servQual* dan uji beda. Hasil penelitian menunjukkan responden tidak puas terhadap kualitas pelayanan Mrs.Clink *laundry* yang dibuktikan dengan rata-rata skor harapan total adalah sebesar 4,31 dan rata-rata skor kinerja sebesar 4,08. Hasil ini kemudian dilaukan uji beda dengan nilai sig t sebesar 0,000 yang berarti di bawah 0,05.

Kata kunci: *Customer Satisfaction, Pelayanan Laundry.*