

**STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA
USAHA S LAUNDRY DI KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA**

KARYA TULIS ILMIAH

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Diploma (D3) pada
Program Studi Administrasi Bisnis



OLEH :

MAULIDA PUTRI

202219

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2025**

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan kasih sayangnya dan memberikan kemudahan. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan persembahan kecil tanda cinta dan terima kasih yang saya berikan kepada:

1. Terimakasih kepada kedua orang tua dan kakak saya yang telah menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini. Terima kasih yang tak terhingga untuk setiap doa dan kasih sayang yang selalu kalian berikan. Terima kasih untuk semua perhatian dan perjuangan kalian yang menjadi penyemangat dalam setiap langkah saya. Semoga persembahan kecil ini dapat menjadi langkah awal untuk membanggakan dan membahagiakan kalian.
2. Terima kasih kepada semua teman-teman yang telah menemani setiap proses ini, dari awal sampai akhir. Terima kasih untuk semua cerita dan canda tawa yang menjadi pelepas penat. Momen-momen bahagia yang akan selalu disimpan sebagai kenangan terbaik.
3. Dan untuk diriku sendiri, terima kasih sudah berjuang dan terus melangkah walaupun jalannya tidak selalu mudah. Terima kasih sudah berani menghadapi ketakutan dan keraguan yang selalu dipikirkan. Keberhasilan yang patut dibanggakan sehingga bisa berjuang semaksimal mungkin menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

MOTTO

*“Disetiap langkah janganlah pesimis,
Allah selalu punya plot twist manis”*

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maulida Putri

NPM : 202219

Judul KTI : Strategi Penerapan Pelayanan Prima Pada Usaha S Laundry Di
Kabupaten Hulu Sungai Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang saya tulis ini adalah hasil karya sendiri bukan hasil jiplakan atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di perguruan tinggi manapun.

Sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah penulis atau terbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis diacu dalam naskah ini disebut daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, apabila dikemudian hari ternyata saya terbukti melakukan pelanggaran akademik tersebut di atas, saya bersedia menerima sanksi dicabut ijazah serta gelar yang telah diberikan kepada saya.

Amuntai, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Maulida Putri

TANDA PERSETUJUAN
STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA
USAHA S LAUNDRY DI KABUPATEN
HULU SUNGAI UTRA

Tugas Akhir

Telah disetujui dan disahkan

Pada tanggal, Juli 2025

Untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Disetujui

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA®
NIK. 19940609 201509 1 020

Dosen Pembimbing



Nurul Hasanah, S.Pd,MM, CPSM
NUPTK. 3358765666230230

Disahkan Oleh

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIOaR, CIOaR
NIK. 19891025 201807 1 030



PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR
STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA
USAHA S LAUNDRY DI KABUPATEN
HULU SUNGAI UTARA

Disusun Oleh:

Nama : Maulida Putri
NPM : 202219

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai pada tanggal 28 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya.

Susunan Tim Penguji

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua merangkap anggota	Nurul Hasanah, S.Pd,MM, CPSM	
Sekretaris merangkap anggota	Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA®	

Amuntai, 28 Juli 2025

Ketua
Program Studi Administrasi Bisnis



Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA®
NIK. 19940609 201509 1 020

Ketua
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai



Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP, CIOaR, CIOaR
NIK. 19891025 201807 1 030

ABSTRAK

Maulida Putri, NPM : 202219, Judul “STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA USAHA S LAUNDRY DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA” dibawah bimbingan Ibu Nurul Hasanah, S,Pd., MM, CPSM

Dalam persaingan bisnis yang semakin kompetitif menjadikan kepuasan pelanggan sebagai salah satu fondasi utama untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Usaha yang bergerak khususnya dibidang jasa menjadikan kualitas pelayanan sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada konsumen untuk memberikan kepuasan dan menarik kepercayaan konsumen. Upaya mempertahankan kualitas pelayanan dengan menerapkan strategi pelayanan prima. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya pesaing baru khususnya pada usaha *laundry*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi penerapan pelayanan prima pada S *Laundry* dan mengetahui faktor signifikan yang mempengaruhi penerapan pelayanan prima.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data diperoleh dari wawancara dengan pelanggan S *Laundry*, observasi dan dokumentasi. Menggunakan teori konsep pelayanan prima dari Atep Adya Barata dengan 6 indikator yaitu sikap (*Attitude*), kemampuan (*Ability*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), tanggung jawab (*Accountability*), Penampilan (*Appearance*). Informan sebanyak 6 orang dengan teknik *purposive sampling* untuk menentukan informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi pelayanan prima pada S *Laundry* sudah baik. Karyawan ramah dan sopan saat melayani pelanggan, kemampuan berkomunikasi yang baik pada pelanggan, perhatian karyawan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, hasil *laundry* yang tidak pernah keliru dan selesai sesuai kesepakatan serta hasil *laundry* yang bersih, wangi dan rapi menjadikan pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan S *Laundry*. Defereniasi dan hal kompetitif dari S *Laundry* yaitu letak yang strategis dekat jalan yang banyak dilalui sehingga mudah ditemukan, parkir yang luas, tempat yang bersih dan rapi serta penggunaan pesan bisnis untuk mengkonfirmasi pesanan pelanggan yang selesai sehingga bisa langsung diambil.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Prima, Laundry

ABSTRACT

Maulida Putri, NPM: 202219, *Title* **“STRATEGIES FOR IMPLEMENTING EXCELLENT SERVICE IN LAUNDRY BUSINESSES IN THE NORTHERN HULU SUNGAI REGENCY”** under the guidance of Mrs. Nurul Hasanah, S, Pd., MM, CPSM.

In an increasingly competitive business competition, customer satisfaction is one of the main foundations for maintaining and increasing consumer loyalty. Businesses engaged primarily in services make service quality a benchmark for the success of services provided to consumers to provide satisfaction and attract consumer confidence. Efforts to maintain service quality by implementing an excellent service strategy. This research is motivated by the many new competitors, especially in the laundry business. This study aims to determine how the strategy of implementing excellent service at S Laundry and to find out the significant factors that influence the implementation of excellent service.

This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques were obtained from interviews with S Laundry customers, observation and documentation. Using the theory of the concept of excellent service from Atep Adya Barata with 6 indicators, namely Attitude (Attitude), ability (Ability), attention (Attention), action (Action), Accountability (Accountability), Appearance (Appearance). Informants as many as 6 people with purposive sampling technique to determine informants.

The results showed that the implementation of excellent service strategies at S Laundry is good. Employees are friendly and polite when serving customers, good communication skills with customers, employee attention in meeting customer needs, laundry results that are never wrong and finished as agreed and laundry results that are clean, fragrant and neat make customers satisfied with the services provided by S Laundry. The differentiation and competitive things from S Laundry are the strategic location near a heavily traveled road so that it is easy to find, a large parking lot, a clean and tidy place and the use of business messages to confirm customer orders that are completed so that they can be picked up immediately.

Keywords: Strategy, Excellent Service, Laundry

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammaad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis bisa menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) yang berjudul “STRATEGI PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA USAHA S *LAUNDRY* DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”

Dalam proses penyusunan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini, banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagi pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kaih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Reno Affrian, S.Sos, M.AP. CIQnR, CIQaR Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak Haris Fadillah, S.Sos., M.A.B, CLMA[®] Selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.Pd, MM,CPSM Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu, memberikan pengarahannya, bimbingan dan petunjuk kepada penulis sehingga Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Muhammad Fikri Azmi selaku pemilik usaha S *Laundry* yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan ikut berpartisipasi dalam memberikan informasi dan data-data.

5. Seluruh dosen dan staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
6. Seluruh keluarga dan teman-teman terima kasih atas dukungan motivasi dan do'anya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.
7. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini.

Amuntai, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KTI.....	iv
TANDA PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
BERITA ACARA.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7

2.2 Tinjauan Teoritis	8
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Lokasi Penelitian.....	21
3.2 Pendekatan Penelitian.....	21
3.3 Tipe Penelitian	22
3.4 Data dan Sumber Data.....	22
3.5 Desain Operasional Penelitian	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data	25
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.8 Uji Kredibilitas Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Tentang Objek Penelitian.....	29
4.2 Informan Penelitian	33
4.3 Hasil Wawancara	34
4.4 Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN - LAMPIRAN.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Usaha S <i>Laundry</i>	29
Gambar 4. 2 Wawancara dengan Ibu Alis Lusiana	34
Gambar 4. 3 Wawancara dengan Ibu Andriati	36
Gambar 4. 4 Wawancara dengan Bapak Abdurrahman	38
Gambar 4. 5 Wawancara dengan Bapak Firzada.....	40
Gambar 4. 6 Wawancara dengan Ibu Jurniati Hasni	42
Gambar 4. 7 Wawancara dengan Ibu Liya.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Operasional Penelitian	24
Tabel 4. 1 Daftar Nama Informan.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar riwayat hidup	59
Lampiran 2 Pedoman wawancara.....	60
Lampiran 3 Hasil wawancara	62
Lampiran 4 Sarana dan Prasarana <i>S Laundry</i>	80
Lampiran 5 Foto <i>S Laundry</i>	81
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara.....	85
Lampiran 7 Kartu Bimbingan.....	89
Lampiran 8 Sertifikat Plagiasi	91
Lampiran 9 Lembar Saran Penguji 1	92
Lampiran 10 Lembar Saran Penguji 2	93