

Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pada Aplikasi Disaya Laundry

Angela Ghiriani Patricia¹, Fatmasari²

Program Studi Kewirausahaan, Universitas Dipa Makassar
E-mail: ¹angelapatticia0801@gmail.com, ²fatmasari@undipa.ac.id

Abstract

Customer satisfaction is the feeling of pleasure or disappointment that a customer experiences after comparing their perception of the performance of a product or service with their expectations. In simple terms, customer satisfaction can be defined as the extent to which a customer is satisfied with the product or service they receive. Customers who are satisfied with a product or service are more likely to make repeat purchases and become loyal customers. Conversely, customers who are dissatisfied are more likely to switch to another product or service. Customer satisfaction is an important factor in business success. Businesses that are able to provide high levels of customer satisfaction will have a greater chance of surviving and growing. Customer satisfaction is the heart of a business that pumps success. When customers are satisfied, they will come back, buy more, and even become promoters. Reputation also increases, attracting new customers and reducing marketing cost.

Key Word : *Satisfaction, Customer, Product, Service, Business*

Abstrak

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau layanan dengan harapan-harapannya. Secara sederhana, kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai sejauh mana pelanggan merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka terima. Pelanggan yang merasa puas dengan produk atau layanan cenderung akan melakukan pembelian ulang dan menjadi pelanggan setia. Sebaliknya, pelanggan yang merasa tidak puas akan cenderung beralih ke produk atau layanan lain. Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan bisnis. Bisnis yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi akan memiliki peluang yang lebih besar untuk bertahan dan berkembang. Kepuasan pelanggan adalah jantung bisnis yang memompa kesuksesan. Ketika Pelanggan puas, mereka akan kembali lagi, membeli lebih banyak, bahkan jadi promotor. Reputasi pun meningkat, menarik pelanggan baru dan menekan biaya pemasaran.

Kata Kunci : Kepuasan, Pelanggan, Produk, Layanan, Bisnis

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Seiring ketatnya persaingan dalam dunia bisnis di Indonesia yang diiringi dengan kemajuan teknologi dan informasi, berbagai kemudahan yang didapat dari

kecanggihan teknologi menyebabkan lahirnya kompetisi yang sangat ketat sehingga para konsumen pun mengalami banyak opsi pilihan serta sangat sulit untuk dipuaskan karena terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah menjadi harapan untuk memenuhi kepuasannya. Pada hasilnya, hanya perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk barang atau jasa dengan kualitas yang bermutu untuk memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Perkembangan perusahaan di bidang jasa juga berkembang sangat pesat bahkan menyaingi perusahaan manufaktur. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangatlah penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari persepsi konsumen, bukan dari perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, maka suatu perusahaan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari pelayanan yang terorganisir, oleh sebab itu akan tercipta suatu persepsi yang baik bagi pelanggan.

Studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan mendorong niat perilaku yang lebih baik (Brady dan Robertson, 2001). Agar dapat memastikan niat pembelian kembali dan loyalitas pelanggan, perusahaan harus menyediakan pengalaman pelanggan yang unggul melalui pelayanan berkualitas tinggi. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang diperlukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bagi sebagian orang, usaha *laundry* bukan usaha yang menggiurkan. Namun jika dilihat dengan semakin menjamurnya usaha yang serupa, ini menjadi salah satu buktibahwa usaha *laundry* masih mempunyai peluang yang sangat menjanjikan sampai saat ini. Layanan jasa laundry juga bisa memudahkan dan membantu masyarakat, bukan hanya para karyawan atau mahasiswa, namun juga keluarga kecil atau pasangan suami istri yang sama-sama bekerja. Meskipun umumnya terdapat mesin cuci di rumah, namun membutuhkan cukup waktu. Apalagi jika sudah memiliki anak, tentu pasangan suami istri harus membagi waktunya untuk mengurus anak, memasak dan pekerjaan rumah tangga lainnya yang memakan waktu, terutama dalam hal mencuci yang memiliki banyak proses dalam pengerjaannya.

Melihat situasi yang dihadapi dan untuk mengatasi tantangan tersebut, diperlukan sistem operasional yang efektif dan efisien. Salah satu solusinya adalah dengan menggunakan aplikasi laundry. Maka dari itu hadir lah Disaya Laundry yang merespon dengan strategi yang inovatif. Aplikasi Disaya laundry adalah sebuah perangkat lunak yang dirancang khusus untuk membantu pengelolaan operasional laundry. Disaya laundry adalah aplikasi yang membantu sistem operasional laundry, contohnya membuat nota, rekap absensi karyawan, laporan keuangan, dsb. Aplikasi Disaya Laundry adalah salah satu aplikasi laundry yang dapat menjadi solusi bagi bisnis laundry. Aplikasi ini memiliki berbagai fitur yang dapat membantu bisnis laundry

untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas usaha mereka. Selain itu, Disaya Laundry juga hadir dan menjadi solusi bagi para masyarakat.

Dengan aplikasi Disaya Laundry, dapat memudahkan dan membuat nyaman masyarakat dalam menggunakan layanan laundry. Hal ini dikarenakan aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang dapat memudahkan masyarakat untuk memesan dan memantau status pesanan laundry. Dengan aplikasi Disaya Laundry, masyarakat dapat memesan laundry secara online kapan saja dan di mana saja. Masyarakat juga dapat memantau status pesanan laundrynya secara real-time, sehingga dapat mengetahui kapan pesannya akan selesai. Aplikasi Disaya Laundry juga dapat meningkatkan transparansi dalam layanan laundry. Hal ini dikarenakan aplikasi ini menyediakan berbagai fitur yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai layanan laundry. Dengan aplikasi Disaya Laundry, masyarakat dapat mengetahui tarif layanan laundry, jenis layanan laundry, dan waktu pengerjaan laundry. Masyarakat juga dapat mengetahui status pesanan laundrynya secara real-time.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting bagi keberhasilan aplikasi Disaya Laundry. Pelanggan yang puas akan lebih cenderung untuk menggunakan aplikasi Disaya Laundry kembali, memberikan ulasan positif, dan mempromosikan aplikasi Disaya Laundry kepada orang lain. Pemahaman yang mendalam tentang bagaimana cara kepuasan pelanggan terbentuk dan bagaimana kualitas produk dan layanan akan mempengaruhi kepercayaan dan perilaku konsumen akan sangat berguna untuk mengetahui sudah sejauh mana para pelanggan telah puas dengan aplikasi Disaya Laundry. Dengan memahami dinamika ini, perusahaan dapat merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan menarik bagi pelanggan potensial mereka.

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui cara membentuk kepuasan pelanggan pada aplikasi Disaya Laundry dan untuk mengetahui keuntungan yang akan didapatkan jika kepuasan pelanggan terbentuk pada aplikasi Disaya Laundry.

METODE PENELITIAN

2.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 07 Agustus 2023 sampai tanggal 07 Desember 2023 di PT Digital Samudera Karya yang beralamat di Jl. Tamalate I.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah metode observasi. Metode observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengamati dan menganalisis serta mencari informasi sebanyak banyaknya mengenai suatu hal. Pada konteks ini observasi dilakukan terhadap kebutuhan pasar dan kebutuhan pelanggan pada industri laundry agar mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan mengamati perusahaan dan aplikasi serupa untuk mengetahui lebih jauh tentang kebutuhan layanan yang dibutuhkan pelanggan. Dalam pengumpulan data ini penulis akan menganalisis dan

membedakan fitur-fitur dari aplikasi serupa untuk mengetahui lebih jauh tentang kebutuhan pelanggan.

Hasil Penelitian

3.1 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan secara umum dapat diartikan sebagai konsep yang mencakup persepsi pelanggan terhadap suatu perusahaan atau merek tidak hanya dalam satu transaksi atau interaksi, tetapi selama jangka waktu yang lebih luas. Ini menggambarkan bagaimana pelanggan merasakan dan menilai hubungan mereka dengan perusahaan dari awal hingga saat ini.

Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan melibatkan diantaranya pengalaman pelanggan dari tahap awal, seperti kesan pertama terhadap merek atau produk, hingga setiap interaksi berikutnya, termasuk pembelian, layanan pelanggan, dan dukungan purna jual. Pemahaman ini tidak hanya terbatas pada satu titik waktu atau transaksi tetapi mencakup sejarah keseluruhan interaksi antara pelanggan dan perusahaan.

Menurut Oliver (2019) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapan, jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan, apabila harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya, dan informasi pemasar dan sampai..

Kepuasan pelanggan mencakup beberapa elemen, termasuk kualitas produk atau layanan, keandalan, responsivitas pelayanan pelanggan, dan kemampuan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan. Selain itu, inovasi, komunikasi yang efektif, dan membangun hubungan yang positif juga dapat menjadi faktor-faktor penting dalam memelihara kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

Penting untuk diingat bahwa kepuasan pelanggan yang terjaga dengan baik dalam jangka waktu yang lebih panjang dapat membawa manfaat seperti retensi pelanggan yang tinggi, rekomendasi dari mulut ke mulut, dan dukungan berkelanjutan. Oleh karena itu, perusahaan sering berusaha untuk memahami dan memenuhi harapan pelanggan dalam jangka panjang guna menciptakan hubungan yang berkelanjutan dan positif.

3.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan

- a. **Kualitas Produk atau Layanan:** Ini mencakup atribut produk atau layanan Disaya Laundry yang memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan, seperti keandalan, kinerja, fitur, dan inovasi.
- b. **Harga dan Nilai:** Ini mencakup persepsi pelanggan terhadap harga yang dibayar dibandingkan dengan nilai yang dirasakan dari produk atau layanan pada aplikasi Disaya Laundry.

- c. Kemudahan dan Kecepatan Layanan: Ini mencakup kemudahan akses informasi, pembelian, dan penggunaan produk atau layanan, serta kecepatan respon dan penyelesaian masalah dalam aplikasi Disaya Laundry.
- d. Interaksi Pelanggan: Ini mencakup keramahan, kompetensi, kecepatan, dan kesopanan staff perusahaan saat berinteraksi dengan pelanggan dalam aplikasi Disaya Laundry
- e. Kesan dan Reputasi Merek: Ini mencakup persepsi pelanggan secara keseluruhan terhadap merek, termasuk faktor-faktor seperti citra, keandalan, dan tanggung jawab social dalam aplikasi Disaya Laundry.

3.3 Faktor yang menciptakan Kepuasan Pelanggan

Faktor-faktor yang menciptakan kepuasan pelanggan pada aplikasi disaya laundry dapat dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu:

- a. Faktor-faktor yang terkait dengan produk atau layanan:
 - 1. Kualitas layanan: Kualitas layanan Disaya Laundry dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kebersihan pakaian, ketepatan waktu, dan keramahan karyawan.
 - 2. Harga: Harga yang ditawarkan Disaya Laundry kompetitif dan sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
 - 3. Kemudahan penggunaan: Aplikasi Disaya Laundry mudah digunakan dan diakses oleh pelanggan.
- b. Faktor-faktor yang terkait dengan pengalaman pelanggan:
 - 1. Kualitas komunikasi: Disaya Laundry dapat berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif dan responsif.
 - 2. Kebijakan pengembalian: Disaya Laundry memiliki kebijakan pengembalian yang jelas dan adil.
 - 3. Program loyalitas pelanggan: Disaya Laundry menawarkan program loyalitas pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan

3.3 Analisis Keunggulan Aplikasi Disaya Laundry dibanding Aplikasi Serupa Lainnya

Untuk menganalisis keunggulan dari Aplikasi Disaya Laundry maka perlu menganalisis kompetitornya terlebih dahulu. Berikut gambar analisis kompetitor Disaya laundry.

Apps Laundry	Fitur Aplikasi
Bilas Outlet	Mengetahui top pelanggan (yang sering melakukan transaksi), fitur laporan penggunaan faktur, foto bukti pengambilan, laporan pengiriman WA, Utmicta, dan pertumbuhan pelanggan laundry
Saku Outlet	Aplikasi bisa connect ke mesin cuci meminimalisir kecurangan karyawan yang kerap memanipulasi nota transaksi, fitur qris untuk menerima pembayaran transaksi dari eashless provider, notifikasi pickup, memantau proses pencucian, enta digital
D-Laundry	Pos (kasi digital), manajemen produksi, marketplace laundry, pencarian populer untuk jenis pencucian, pantau proses cucian insight (untuk melihat flow keuangan bisnis), manajemen karyawan dan absensi, membership
Laundry Pos App	Aplikasi kasir laundry, mengurutkan status pesanan, tanggal pesanan, estimasi selesai, pencarian pesanan
Iziloh	fitur mengajak teman untuk mendownload aplikasi dengan mendapatkan poin untuk aplikasi, artikel, iklan promo, free shipping (memberikan subsidi biaya pengiriman sehingga tidak ada biaya tambahan lain dan ongkos pengiriman)
Disaya Laundry	Aplikasi untuk admin dan user, mempunyai fitur pencarian outlet dengan filter terdekat, termurah, dan terpopuler, manajemen stok, laporan keuangan, cetak nota, scan qr code, kurir, absensi karyawan, outlet +1, notifikasi, aplikasi customer

Gambar 1. Analisis Kompetitor Disaya Laundry

- Management Stok ✓
- Management Pelanggan ✓
- Laporan Keuangan ✓
- Cetak Nota ✓
- Scan QR Code ✓
- Kurir ✓
- Absensi karyawan ✓
- Outlet +1 ✓
- Notifikasi ✓
- Aplikasi customer ✓

Gambar 2. Fitur – Fitur Aplikasi Disaya Laundry

Aplikasi Disaya Laundry memiliki banyak fitur-fitur unggulan dibandingkan kompetitor lainnya. Aplikasi ini memiliki fitur – fitur yang dapat membuat pelanggan akan puas menggunakannya. Mulai dari cetak nota, scan qr code, menyimpan absensi absensi karyawan, dan aplikasi ini juga telah dibagi menjadi 2 yaitu aplikasi untuk mitra dan aplikasi untuk pelanggan. Hal ini akan memudahkan pelanggan berhubungan langsung dengan toko laundry dan begitu pula sebaliknya.

Aplikasi Disaya Laundry juga dapat mempermudah pelanggan untuk mencari laundry terpercaya lewat review dan fitur rating yang telah disediakan pada aplikasi.

Aplikasi ini juga akan mempermudah pelanggan mencari laundry terdekat dan termurah dari lokasi pelanggan berada dengan menggunakan fitur filter yang telah disediakan juga oleh aplikasi Disaya Laundry. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh, (Hendar, Sudarti dan Rhemananda, 2021). Dalam penelitian tersebut didapatkan hasil bahwa variabel kemudahan penggunaan yang dirasakan memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3.4 Strategi Menciptakan Kepuasan Pelanggan pada Aplikasi Disaya Laundry

Berikut adalah hal-hal yang akan dilakukan untuk menciptakan kepuasan pelanggan pada aplikasi Disaya Laundry :

1. Fokus pada kualitas layanan
Disaya Laundry akan selalu berupaya untuk memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi pelanggan. Hal ini akan dilakukan dengan menggunakan teknologi terkini sehingga pelanggan dapat merasa nyaman.
2. Berikan harga yang kompetitif
Disaya Laundry akan menawarkan harga yang kompetitif agar dapat bersaing dengan perusahaan laundry lainnya. Namun, harga yang ditawarkan harus tetap sesuai dengan kualitas layanan yang diberikan.
3. Buat aplikasi yang mudah digunakan
Aplikasi Disaya Laundry akan dibuat agar lebih mudah untuk digunakan dan diakses oleh pelanggan. Hal ini akan dilakukan dengan membuat aplikasi yang user-friendly dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan untuk memesan layanan laundry, melacak pesanan, dan membayar biaya laundry.
4. Komunikasi yang efektif
Disaya Laundry akan terus berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif dan responsif. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, email, dan telepon.
5. Kebijakan pengembalian yang jelas
Disaya Laundry akan memiliki kebijakan pengembalian yang jelas dan adil. Kebijakan pengembalian yang jelas akan memberikan rasa aman bagi pelanggan untuk menggunakan layanan disaya laundry.
6. Program loyalitas pelanggan

Disaya Laundry akan menawarkan program loyalitas pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Program loyalitas pelanggan dapat memberikan manfaat khusus bagi pelanggan, seperti diskon, poin reward, atau akses ke layanan eksklusif.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data, dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Disaya Laundry berpotensi besar meraih kesuksesan dengan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Aplikasi yang mudah digunakan, layanan berkualitas, komunikasi aktif, responsif terhadap feedback, dan penanganan keluhan yang cekatan adalah benang-benang yang akan menenun kepuasan dan loyalitas pengguna. Disaya Laundry dapat melampaui batas aplikasi biasa dengan membangun komunitas pecinta laundry. Dengan dedikasi untuk terus mendengarkan, berinovasi, dan mengutamakan kepuasan, Disaya Laundry akan menuai panen kesuksesan dan meninggalkan jejak kepuasan bagi setiap pelanggan.
2. Aplikasi Disaya Laundry memiliki kemampuan untuk menarik kepuasan pelanggan dan meraih kesuksesan dengan berfokus pada peningkatan kemudahan dan kenyamanan pengguna, kualitas layanan, komunikasi aktif, responsif terhadap feedback, serta penanganan keluhan yang efektif. Mengimplementasikan strategi-strategi ini akan membuat Disaya Laundry unggul di persaingan aplikasi laundry dan membangun loyalitas pelanggan jangka panjang.
3. Disaya Laundry mampu membangun kepercayaan pelanggan dengan transparansi dan kejujuran. Hal ini dapat dilihat pada pemberian informasi yang akurat, jujur, dan terbuka.
4. Disaya Laundry mampu memahami bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari kerja sama yang baik antara pemilik outlet Laundry dan pelanggan. Pemilik Laundry harus mendengarkan umpan balik pelanggan dan bekerja sama dengan mereka untuk memberikan layanan yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Brady, M.K. dan Robertson, C.J. 2001 'Searching for A Consensus on the Antecedent Role of Service Quality and Satisfaction: An Exploratory Cross-National Study', *Journal of Business Research*, 51(1), pp. 53–60. Available at: [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00041-7](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00041-7).
- Hendar, Sudarti, K. dan Rhemananda, H. (2021) 'Online Customers Satisfaction on Repurchase Intention: Role of Mobile Shopping Perceived Customer', in *Complex, Intelligent and Software Intensive Systems: Proceedings of the 14th International Conference on Complex, Intelligent and Software Intensive Systems (CISIS-2020)*, pp. 444–453
- Kurniawan, A., 2017, *Manajemen Layanan Pelanggan: Panduan Praktis Meningkatkan Kepuasan Pengguna*, Erlangga, Jakarta
- Oliver, J. (2019). *Buku Manajemen*. Hilon Tensados

- Pratama, B., dan Sari, R., 2019, Pengaruh Fitur Unggulan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Laundry, dalam Strategi Bisnis Digital, Ed. 3, Editor: Utama, H., Pustaka Jaya, Bandung.
- Suryadi, D., 2020, Strategi Kompetitor dalam Bisnis Aplikasi Laundry, Ed. 2, Andi Offset, Yogyakarta.
- Susanto, A., 2018, Inovasi Layanan Digital: Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, Ed. 1, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Wijaya, B., 2019, Pengukuran Kepuasan Pelanggan: Pendekatan Praktis, Ed. 1, Pustaka Mandiri, Surabaya.