



**PERILAKU KONSUMEN DAN LAYANAN JASA *LAUNDRY*:  
ANALISIS PENGELOLAAN HUBUNGAN DENGAN  
KONSUMEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana dalam  
Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh:

Ifitah Sangadah

41182037190136

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA  
UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI  
2023 M/1444 H**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 24 Juli 2023



Iftitah Sangadah  
41182037190136

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul : Perilaku Konsumen Dan Layanan Jasa Laundry: Analisis  
Pengelolaan Hubungan Dengan Konsumen

Nama : Ifritah Sangadah

NPM : 41182037190136

Konsentrasi : Jurnalistik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi.

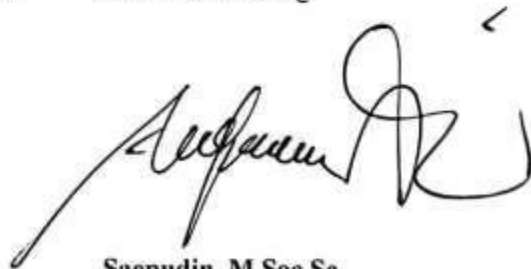
Bekasi, 12 Juli 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



**Tin Hartini, M.Si**  
NRP : 45.1.01.02.2016.001



**Saepudin, M.Soc.Sc**  
NRP : 45.1.01.02.2011.031

//

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

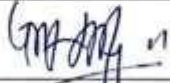

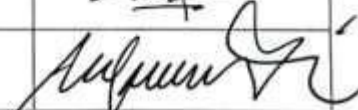
Skripsi yang berjudul **“Perilaku Konsumen dan Layanan Jasa Laundry: Analisis Pengelolaan Hubungan dengan Konsumen”** telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 20 Juli 2023  
Waktu : 15.00 – 16.00 WIB

Oleh

Nama : Ifitah Sangadah  
NPM : 41182037190136  
Program Studi : Ilmu Komunikasi


### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji	Dr. Tatik Yuniarti, M.I.Kom.	
Penguji 1	Iwan Samariansyah, M.I.Kom.	
Penguji 2	Saepudin, M.Soc.Sc.	

Bekasi, 26 Juli 2023

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Komunikasi Sastra dan  
Bahasa



  
Dr. Nurvadi, M.Hum  
NRP. 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
Tin Hartini, M.Si  
NRP. 45.1.01.02.2016.001

## ABSTRAK

Universitas Islam “45” Bekasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa  
2023

Iftitah Sangadah / 41182037190136  
“Perilaku Konsumen dan Layanan Jasa Laundry: Analisis Pengelolaan Hubungan Degan Konsumen”  
Di bawah bimbingan Bapak Saepudin  
(100 Halaman), ( 2 Tabel), (17 Gambar),(8 Lampiran)

Pergeseran gaya hidup yang semakin sempit dan dinamis menuntut adanya pengaturan waktu yang terbaik. masyarakat di perkotaan bergerak sangat cepat, sehingga banyak orang yang hanya memiliki sedikit waktu untuk beraktivitas sehari-hari. Oleh karena itu masyarakat banyak mencari jasa mencuci dan setrika pakaian secara instan dan murah, praktis, hemat waktu dan tenaga. tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis pengelolaan hubungan pelanggan dengan perilaku konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dengan teknik observasi, interview dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini dari hasil penelitian ini mengumpulkan bahwa para calon pelanggan benar-benar melakukan pencarian informasi terkait jasa *laundry* mana yang akan mereka gunakan, baik melalui saran yang di berikan melalui teman atau mencari sendiri terkait informasi jasa *laundry* yang akan mereka gunakan. Kesimpulannya dari penelitian ini adalah para pelanggan harus melalui lima tahapan dalam proses keputusan pembelian, dan juga dimensi pengelolaan hubungan yang memberikan pelayanan dan mengatur komunikasi melalui media whatsapp dengan pelanggan agar para pelanggan tetap menggunakan jasa mereka.

**Kata Kunci:** Keputusan Pembelian, Komunikasi Bisnis, Layanan Konsumen, *Laundry*, Pengelolaan Hubungan.

## **ABSTRACT**

*Islamic University "45" Bekasi  
Communication Science Study  
Program  
Faculty of Communication,  
Letters and Languages 2023*

*Iftitah Sangadah / 41182037190136*

*"Consumer Behavior and Laundry Services: Analysis of Relationship Management with Consumers"*

*Under the guidance of Mr. Saepudin*

*(100 Pages), ( 2 Tables), (17 Figures),(8 Appendices)*

*The increasingly narrow and dynamic lifestyle shifts demand the best timing. People in urban areas move very quickly, so many people only have a little time to do their daily activities. Therefore, many people are looking for clothes washing and ironing services instantly and cheaply, practically, saving time and energy. the purpose of this study is to determine the analysis of customer relationship management with consumer behavior. The research method used in this research is qualitative research with a descriptive approach. With observation techniques, interviews and documentation. The results of this study from the results of this study gather that prospective customers are really looking for information regarding which laundry services they will use, either through suggestions given through friends or searching for information related to the laundry services they will use themselves. The conclusion from this research is that customers must go through five stages in the purchasing decision process, as well as the dimensions of managing relationships that provide services and manage communication via whatsapp media with customers so that customers continue to use their services.*

**Keywords:** *Purchase Decision, Business Communication, Consumer Service, Laundry, Relationship Management*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis sampaikan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufiq, hidayah, serta karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi sesuai waktu yang telah diberikan oleh universitas. Adapun judul laporan skripsi yang berjudul Perilaku Konsumen Dan Layanan Jasa Laundry: Analisis Pengelolaan Hubungan Konsumen.

Laporan skripsi ini penelitian yang bertujuan untuk menyelesaikan tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana. Hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam penulisan tugas akhir ini telah dilewati sebagai suatu tantangan yang seharusnya dijalani, disamping sebagai pemenuh kewajiban yang semestinya dilaksanakan. Dalam penyusunan Laporan tugas akhir yang telah dilalui, penulis tidak sendirian, banyak pihak yang membantu dalam pelaksanaan proses penelitian dan pengerjaan laporannya, untuk itu dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Nuryadi, M.Hum selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Ibu Tin Hartini M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi
3. Pak Saepudin, M.Soc.Sc selaku pembimbing laporan hasil skripsi, karena telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenang, dan pikirannya untuk membimbing Penulis sejak awal penyusunan seminar proposal, hingga penyusunan laporan hasil.
4. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
5. Kedua orangtua dan keluarga yang tiada hentinya selalu memberikan do’a, semangat, dan dukungan kepada penulis.
6. Kepada teman-teman kelas Jurnalistik, Rizqi Amalia Putri, Farah Anisa Eka Putri.

Akhir kata, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini. Jerih payah yang tak ternilai ini akan penulis jadikan motivasi dimasa yang akan datang. Guna penyempurna penelitian skripsi selalu terbuka untuk kritik dan saran, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, aamiin.

Bekasi, 14 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Iftitah Sangadah', with a stylized flourish at the end.

Iftitah Sangadah



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI</b> .....	<b>IV</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>V</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu .....	6
2.1.1 Peneliti Herdianis Yuli Anggita (2022) Analisis Strategi Pemasaran Laundry Di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Pelaku Bisnis Laundry Di susun Jajar, Kecamatan Laweyan, Surakarta).....	6
2.1.2 Peneliti Teuku Isnaini dan Boikhaki (2020) Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Terhadap Keputusan Pengguna Jasa Laundry Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Di Kota Lhokseumawe .....	7
2.1.3 Peneliti Felix dan Liza (2020) Strategi Komunikasi Pemasaran Katharo Laundry Joglo Dalam Mempertahankan Konsumen Di tengah Pandemi Covid-19	8
2.2 Persamaan dan Perbedaan Penelitian .....	9
2.3 Kerangka Teori .....	10
2.3.1 Komunikasi Bisnis.....	10
2.3.2 Pengambilan Keputusan .....	11
2.3.3 Pengelolaan Hubungan .....	15
2.3.4 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	16
2.3.5 Layanan dan Jasa.....	18

2.3.6 Laundry .....	19
2.4 Kerangka Pemikiran.....	21
<b>BAB III .....</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Metode Penelitian .....	23
3.2 Unit Analisis .....	23
3.2.1 Key Informan.....	23
3.2.2 Informan.....	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.3.1 Data Primer .....	25
3.3.2 Data Sekunder .....	26
3.4 Definisi Konseptual.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.6 Keabsahan Data .....	29
<b>BAB IV.....</b>	<b>31</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1    Gambaran Umum Lokasi Penelitian Dan Objek Penelitian .....	31
4.2    Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	33
4.2.1    Proses Keputusan Pembelian.....	35
4.2.2    Pengelolaan Hubungan Konsumen .....	43
<b>BAB V .....</b>	<b>67</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1    Kesimpulan .....	67
5.1    Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
Lampiran I .....	72
Transkrip Wawancara.....	72
Lampiran II .....	82
Dokumentasi .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian.....	9
Tabel 4. 1 Tahapan <i>Laundry</i> .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1 Ansila <i>Laundry</i> .....	32
Gambar 4.2 Jawad <i>Laundry</i> .....	32
Gambar 4.3 Spanduk Ansila <i>Laundry</i> .....	36
Gambar 4.4 Spanduk Jawad <i>Laundry</i> .....	37
Gambar 4.5 <i>Google maps</i> Ansila <i>Laundry</i> .....	45
Gambar 4.6 <i>Google maps</i> Jawad <i>Laundry</i> .....	46
Gambar 4.7 Screenshot Chat Anisila <i>Laundry</i> .....	49
Gambar 4.8 Screenshot terkait layanan Jawad <i>Laundry</i> .....	50
Gambar 4.9 Screenshot terkait pelayanan antar jemput Ansila <i>Laundry</i> .....	53
Gambar 4.10 Screenshot terkait pelayanan antar jemput Jawad <i>Laundry</i> .....	54
Gambar 4.11 Screenshot Chat Ansila <i>Laundry</i> .....	55
Gambar 4.12 Screenshot Konsumen Ansila <i>Laundry</i> .....	56
Gambar 4.13 Screenshot Kontak Whatsapp Ansila <i>Laundry</i> .....	62
Gambar 4.14 Bukti Transaksi Pembayaran Ansila <i>Laundry</i> .....	63
Gambar 4.15 Bukti Transaksi Pembayaran Ansila <i>Laundry</i> .....	63
Gambar 4.16 Bukti Transaksi Pembayaran Jawasd <i>Laundry</i> .....	64