

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan adalah aspek penting dari bisnis apa pun. Kualitas layanan pelanggan, daya saing harga, dan tingkat penawaran inovatif merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam industri *laundry*, faktor-faktor seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati telah diidentifikasi sebagai penentu utama kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian berfokus pada *laundry* di kawasan pendidikan Kota Semarang, yakni Kecamatan Tembalang (UNDIP) dan Kecamatan Gunungpati (UNNES). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), menganalisis atribut yang harus dipertahankan dan ditingkatkan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *laundry* di kawasan pendidikan Kota Semarang. Hasil CSI didapatkan nilai sebesar 79,60% yang artinya secara keseluruhan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyedia *laundry* pakaian di kawasan pendidikan Kota Semarang. Sedangkan untuk metode IPA, didapatkan 6 atribut berada di kuadran I, 7 atribut berada di kuadran II, 4 atribut berada di kuadran III, dan 8 atribut berada di kuadran IV. Rekomendasi perbaikan pada penelitian ini diantaranya menjaga dan memastikan kebersihan mesin cuci maupun mesin pengering, melakukan pelatihan karyawan untuk segala kegiatan operasional *laundry*, menerapkan 5R, serta mengoptimisasikan dan mengadakan layanan tambahan berupa layanan antar jemput dan kegiatan promosi.

Kata kunci: *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Laundry*