

ABSTRAK

Robbiatul Ainiyah, 2022, *CARTER Model pada Pelayanan Jasa Laundry Joiz Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Madura, Pembimbing: Lely Shofa Imama, Lc. M. S. I

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, CARTER Model*

Banyaknya pesaing usaha yang bergerak di bidang jasa terutama laundry menjadi hal utama bagi para usaha laundry untuk lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan jasa untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam jangka waktu yang lama. Kualitas pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan akan tetapi kualitas pelayanan tidak berwujud dan tidak dapat berpindah kepemilikan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menganalisis kualitas pelayanan jasa yang diberikan laundry Joiz dengan mengukur kualitasnya menggunakan CARTER Model yang terdiri dari enam dimensi yaitu *Compliance* (Kepatuhan) yang mana pelayanan yang berupa transaksi yang dilakukan secara terbuka dengan pelanggan dan , *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (keandalan), *Tangible* (bukti fisik), *Empaty* (Kesediaan untuk peduli), *Responsiveness* (daya tanggap).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Informannya adalah pemilik usaha jasa Laundry Joiz, pegawai laundry Joiz dan pelanggan laundry Joiz.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: *pertama*, laundry Joiz telah menerapkan keenam kualitas pelayanan dalam CARTER Model yaitu *Compliance* (kepatuhan) pelayanan berupa kepatuhan yang dilakukan oleh laundry Joiz yaitu tidak ada kecurangan dan memastikan baju yang dicuci semua bersih/ suci, dimensi *Assurance* (jaminan) yaitu laundry Joiz memberikan nota/tanda bukti untuk mengambil baju yang di laundry, dan jika terdapat baju yang hilang akan diganti setengah dari harga, *Reliability* (keandalan) yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan cucian sesuai dengan waktu yang sudah dijanjikan, *Tangible* (bukti fisik) yaitu perlengkapan yang digunakan laundry Joiz dalam menyelesaikan cucian dan menyediakan kursi untuk pelanggan yang datang, *empathy* (kesediaan untuk peduli) pegawai melayani dengan sopan, *responsiveness* (daya tanggap) dalam melayani pelanggan yang datang. *Kedua*, pelanggan lebih melihat kualitas pelayanan yang diberikan laundry Joiz dari segi jaminan dan tanggung jawab, dan respon terhadap pelanggan secara cepat dan tepat.