

ABSTRAK

Dalam kompetisi jasa laundry yang semakin ketat ini, untuk dapat melakukan persaingan perlu diciptakan sebuah strategi guna menarik pelanggan. Persaingan-persaingan yang dalam bisnis laundry, khususnya di Yogyakarta, juga disebabkan semakin banyaknya bisnis industri jasa laundry yang masuki pasaran. Persaingan untuk merebutkan konsumen di bisnis industri jasa laundry pun semakin ketat dengan semakin banyaknya bisnis yang sama bermunculan.

Studi yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi fenomenologi yang merupakan anggapan umum dan menunjuk pada pengalaman subjektifitas sebagai jenis dan tipe subjek yang ditemui. Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami proses peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa peran Customer Service Simply Fresh Laundry Yogyakarta Center dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dipenuhi oleh beberapa faktor, antara lain kehandalan dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada Simply Fresh melalui pendekatan yang ramah untuk layanan pelanggan. Empati dari layanan pelanggan Simply Fresh adalah kemampuan layanan pelanggan Simply Fresh dalam menanggapi permintaan pelanggan. Simply Fresh customer service adalah pelayanan dalam bentuk fisik, dibuktikan dengan penampilan pegawai yang terlihat rapi dan harmonis. Assurance memberikan kepercayaan kepada konsumen berkat jam buka layanan yang ditampilkan di Simply Fresh. Jam layanan ini menunjukkan bagaimana pelanggan Simply Fresh yakin bahwa mereka meminta layanan

Kata kunci: Customer Service, Kualitas Pelayanan, Simply Fresh

ABSTRACT

In this increasingly fierce competition for laundry services, to be able to compete, a strategy needs to be created to attract customers. The competition in the laundry business, especially in Yogyakarta, is also due to the increasing number of laundry service industry businesses entering the market. Competition to win consumers in the laundry service industry is getting tougher with more and more similar businesses popping up.

The study used in this research is a phenomenological study which is a general assumption and refers to the experience of subjectivity as the type and type of subject encountered. The approach that will be used in this research is a qualitative approach. Researchers used a qualitative approach to understand the process of customer service's role in improving service quality. The types of data used in this study are primary and secondary data.

Based on the results of research and discussion conducted, it can be concluded that the role of Simply Fresh Laundry Center Customer Service in improving the quality of customer service is fulfilled by several factors, including reliability by providing friendly service to Simply Fresh through a friendly approach to customer service. The empathy of Simply Fresh customer service is Simply Fresh's customer service ability to respond to customer requests. Simply Fresh customer service is a service in physical form, as evidenced by the appearance of employees who look neat and harmonious. Assurance gives confidence to consumers thanks to the service opening hours featured on Simply Fresh. These service hours show how Simply Fresh customers believe they are asking for service

Keywords: Customer Service, Service Quality, Simply Fresh