

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Arion Laundry dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Dalam era persaingan yang semakin ketat, pemahaman mendalam terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan menjadi kunci untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 42 pelanggan Arion Laundry untuk mengevaluasi berbagai aspek layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelanggan secara umum merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dapat ditingkatkan, terutama dalam hal digitalisasi layanan seperti pengembangan aplikasi untuk mempermudah akses, peningkatan kenyamanan ruang tunggu, serta pengemasan pakaian. Selain itu, layanan antar-jemput juga diidentifikasi sebagai area yang memiliki potensi pengembangan lebih lanjut. Rekomendasi strategis yang dihasilkan diharapkan dapat membantu manajemen Arion Laundry dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi praktik bisnis di industri laundry serta menjadi referensi untuk penelitian sejenis di masa mendatang.

**Kata kunci:** Quality Function Deployment, kepuasan pelanggan, laundry, digitalisasi layanan, strategi pelayanan, inovasi jasa.

## ABSTRACT

*This study aims to improve customer satisfaction at Arion Laundry by using the Quality Function Deployment (QFD) method. In an era of increasingly fierce competition, a deep understanding of customer needs and expectations is key to maintaining and improving service quality. The research was conducted by distributing questionnaires to 42 Arion Laundry customers to evaluate various aspects of service. The results of the analysis show that customers are generally very satisfied with the services provided. However, there are several aspects that can still be improved, especially in terms of service digitization such as application development to facilitate access, improving the comfort of the waiting room, and packaging clothes. In addition, shuttle services were also identified as an area that has potential for further development. The resulting strategic recommendations are expected to help the management of Arion Laundry in improving customer satisfaction and loyalty. This research contributes to business practices in the laundry industry and serves as a reference for similar research in the future.*

**Keywords:** *Quality Function Deployment, customer satisfaction, laundry, service digitization, service strategy, service innovation.*