BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era modern ini, perkembangan dunia usaha yang pesat berdampak pada semakin banyaknya badan usaha baru yang didirikan oleh masyarakat, baik dalam skala kecil, menengah, maupun besar. Fenomena ini menyebabkan pesatnya perkembangan layanan *laundry* kiloan. Adanya layanan laundry kiloan ini dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam mencuci pakaian. Bisnis *laundry* kiloan semakin berkembang dan meroket di berbagai lokasi, mulai dari lokasi terpencil hingga lokasi ramai. Menggunakan jasa *laundry* kiloan sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat saat ini yang menginginkan segala sesuatunya serba mudah, karena tingginya permintaan dari berbagai kalangan seperti ibu rumah tangga, pelajar, pegawai negeri sipil, dan pegawai swasta. Biasanya mereka bergantung pada jasa *laundry* kiloan dan rela mengeluarkan uang untuk menggunakan jasa *laundry* kiloan asalkan semua pekerjaan mencuci dan menyetrika dilakukan dengan baik.

Salah satu faktor yang dapat memuaskan konsumen adalah kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen selanjutnya adalah harga. Amanah *Laundry* adalah salah satu *laundry* yang memberikan harga yang tergolong terjangkau dibanding pesaingnya. Hal ini yang akan membuat Konsumen tertarik untuk menggunakan jasa Amanah *Laundry*. Harga tentunya berkaitan dengan pendapatan perusahaan, karena harga merupakan salah satu alasan Konsumen dalam memilih perusahaan jasa.

Selain harga yang menjadi pertimbangan Konsumen, lokasi juga mempengaruhi kepuasan Konsumen, Amanah *Laundry* berlokasi di jalan Curug Nangka, Sinarwangi, Sukajadi, Kec. Tamansari, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16610. Amanah *Laundry* berada di wilayah permukiman yang cukup strategis, dekat dengan penginapan/vila, masyarakat umum dan pesantren yang tidak menyediakan jasa *laundry*. Amanah *Laundry* menyediakan sistem ambil antar pakaian dengan gratis dengan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat semakin mempermudah kebutuhan dan meningkatkan kepuasan konsumen. Adapun data Konsumen Amanah *Laundry* Selama 1 Tahun Terakhir sebagai berikut :

Tabel 1.1 Data Konsumen dalam Setahun 2023

Bulan	Jumlah Konsumen
Januari 2023	312
Februari 2023	377
Maret 2023	326
April 2023	164
Mei 2023	290
Juni 2023	276
Juli 2023	268
Agustus 2023	340
September 2023	291
Oktober 2023	309
November 2023	242
Desember 2023	284
Jumlah	3,479
Rata – Rata	290

Sumber : Data Amanah *Laundry* (2024)

Berdasarkan Tabel 1.1 terlihat bahwa Konsumen Amanah *Laundry* selama tahun 2023 mengalami ketidakstabilan karena terdapat kurang lebih 50 konsumen mengeluhkan terjadinya permasalahan yang berkaitan dengan pakaian mereka yaitu terkadang terjadi keterlambatan sehingga pakaian selesai tidak tepat waktu dimana tidak sesuai dengan kecepatan layanan yang telah dipilih oleh Konsumen, dan pakaian yang kurang rapih sehingga harus disetrika ulang. Selanjutnya Amanah *Laundry* belum pernah melakukan survey kepuasan Konsumen, sehingga belum dapat mengukur seberapa puas Konsumen terhadap kualitas pelayanan, harga dan lokasi Amanah *Laundry*. Ketidakstabilan jumlah Konsumen mengakibatkan terjadinya penurunan omset yang menjadi suatu permasalahan yang dirasakan bagi Amanah *Laundry*.

Dari penjabaran diatas Amanah *Laundry* perlu memastikan mengenai kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang diberikan apakah sudah sesuai dengan keinginan Konsumen atau belum, agar tercipta kepuasan Konsumen. Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Amanah *Laundry*"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Adanya persaingan pada usaha pelayanan jasa *laundry* yang semakin ketat.
2. Biaya perawatan mesin *laundry* yang cukup mahal.
3. Limbah *laundry* dapat mempengaruhi lingkungan sekitar.
4. Adanya keterbatasan kapasitas mesin *laundry*.
5. Kekurangan air saat musim kemarau.
6. Daya listrik yang di gunakan harus cukup tinggi untuk menghindari listrik turun.
7. Munculnya keluhan konsumen atas kualitas pelayanan yang kurang baik karena adanya keterlambatan jadwal pengambilan cucian dan pakaian kusut.
8. Lokasi yang di pinggir jalan raya dengan halaman depan yang kurang luas membuat kurangnya lahan parkir, lokasi yang tidak terjangkau oleh ojek online dan belum banyak trasnportasi umum lainnya yang tersedia.
9. Harga yang diberikan cenderung terjangkau namun hasilnya kurang memuaskan konsumen.
10. Menurunnya jumlah konsumen Amanah *laundry*.
11. Sering dapat keluhan dari konsumen / konsumen.
12. Investasi awal yang cukup besar.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah di atas, maka permasalahan penelitian ini dibatasi yaitu hanya pada pengaruh kualitas pelayanan (X1), harga (X2) dan lokasi (X3) terhadap kepuasan konsumen (Y).

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang telah dijelaskan peneliti di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry* ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry* ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry* ?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry* ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry*.
2. Menganalisis harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry*.
3. Menganalisis lokasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry*.
4. Untuk menganalisis pengaruh simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen Amanah *Laundry*.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, kami dapat memberikan manfaat dan manfaat bagi semua pihak, antara lain:

1. Bagi Pengusaha

   Dapat dijadikan masukan atau tambahan informasi bagi pemilik usaha dan akan menjadi bahan pertimbangan dalam menetapkan kebijakan usaha *laundry* baru terkait strategi pemasaran yang mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Bagi Peneliti

   Sebagai cara untuk menambah pengetahuan dan memperluas pengetahuan tentang kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan konsumen.
3. Bagi institusi pendidikan

   Penelitian ini dapat melengkapi perpustakaan STIE Gici Business School dan memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan cendekiawan serta untuk penelitian lebih lanjut yang ingin mengkaji permasalahan terkait pemasaran khususnya kepuasan konsumen.

1.7 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang bebagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.