

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kehidupan masyarakat zaman sekarang tentunya berbeda dengan kehidupan masyarakat pada zaman dahulu. Pada saat ini perkembangan teknologi sudah sangat pesat, salah satunya yaitu alat elektronik mesin cuci untuk mencuci dan mengeringkan pakaian agar lebih memudahkan dan tidak perlu dijemur di bawah sinar matahari lagi. Namun masyarakat saat ini yang mempunyai banyak kesibukan menginginkan segala sesuatunya serba mudah dan praktis, sehingga orang rela mengeluarkan uang untuk menggunakan jasa *laundry* agar semua pekerjaan mencuci dan menyetrika dapat tetap terselesaikan ditengah banyaknya kesibukan yang dijalani. Situasi inilah yang kemudian menjadi peluang bagi perusahaan penyedia pelayanan *laundry* yang bermunculan untuk menyediakan produk atau pelayanan *laundry* bagi masyarakat umum. Kemajuan teknologi ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam dunia bisnis menyebabkan lahirnya persaingan yang sangat ketat sehingga para konsumen atau pelanggan pun memiliki banyak pilihan serta sangat sulit mendapatkan kepuasan, karena terjadi pergeseran yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan berubah menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Pada akhirnya hanya perusahaan-perusahaan yang mampu menghasilkan produk barang atau jasa dengan kualitas yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan konsumen atau pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul karena mendapatkan kepuasan terhadap pelayanan atau produk yang mereka terima. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri pelanggan melalui kualitas pelayanan, harga, lokasi dan kepuasan pelanggan yang dirasakan.

Perusahaan memerlukan cara agar konsumen atau pelanggan yang pernah membeli atau merasakan manfaat dari pelayanannya akan datang kembali dan konsumen atau pelanggan merasakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan. Tujuan perusahaan terkait dengan pemasaran saat ini telah bergeser kepada kepuasan pelanggan. Banyak perusahaan tidak lagi memfokuskan aktivitas pemasarannya hanya pada pencarian pelanggan baru. Akan tetapi, terfokus pada usaha memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dapat membuat pelanggan puas adalah pelayanan yang baik, ramah dan nyaman agar pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka terima.

Dengan adanya pelayanan yang baik, secara pasti akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari penjualan jasa. Pelayanan dalam hal ini berupa kemudahan, kecepatan, hubungan interpersonal, keterampilan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap serta perilaku dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepuasan pada konsumen atau pelanggan. Selain kualitas pelayanan pada jasa *laundry* ini juga memerlukan harga yang bersaing dan lokasi yang strategis.

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Harga merupakan sejumlah uang yang dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan suatu produk atau jasa. Harga juga merupakan salah satu alasan konsumen atau pelanggan dalam memilih dan membandingkan suatu perusahaan pada saat akan membeli suatu produk atau jasa. Selain harga yang menjadi pertimbangan konsumen atau pelanggan yaitu lokasi.

Lokasi juga mempengaruhi kepuasan konsumen, lokasi merupakan tempat suatu usaha mengadakan kegiatan untuk menghasilkan barang atau jasa. Pemilihan lokasi merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu usaha, karena pemilihan lokasi juga berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Lokasi merupakan gabungan dengan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis. Berdasarkan faktor lokasi, maka Jagoan Laundry harus mampu bersaing dengan para pesaing lainnya untuk menarik pelanggan. Oleh karena itu, Jagoan Laundry perlu mampu memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan agar dapat tetap bertahan dan tetap diminati oleh pelanggan.

Jagoan Laundry merupakan salah satu perusahaan jasa *laundry* yang berada di Ciapus Tamansari, dengan alamat lengkap di Jalan Raya Ciapus No.5A Rt 06/01 Kecamatan Tamansari, Kabupaten Bogor 16610. Lokasi Jagoan Laundry ini sangat strategis karna terletak di pinggir jalan raya dan dapat dengan mudah diakses. Pada saat ini perusahaan jasa *laundry* harus mampu menciptakan kepuasan pelanggan, maka kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kepuasan pelanggan, serta membangun reputasi yang dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menjadi aset berharga bagi perusahaan.

Tabel 1.1. Data Pelanggan Laundry dalam Setahun 2023

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	90
Februari	87
Maret	170
April	115
Mei	157
Juni	175
Juli	134
Agustus	136
September	150
Oktober	181
November	112
Desember	83

Sumber: Jagoan Laundry, 2023

Berdasarkan tabel diatas, pada tahun 2023 jumlah pelanggan Jagoan Laundry mengalami ketidakstabilan. Penurunan pelanggan terjadi karena banyaknya pesaing yang membuka usaha *laundry*. Jagoan Laundry merasakan persaingan yang semakin ketat dikarenakan beberapa pesaing membuka usaha jasa *laundry* yang ada di Ciapus dan sekitarnya. Ketatnya persaingan pada saat ini membuat Jagoan Laundry harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan kualitas pelayanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Jagoan Laundry.

1.2. Identifikasi Masalah

Untuk memperkuat permasalahan yang mungkin timbul dalam penelitian ini maka penting untuk menetapkan identifikasi masalah terlebih dahulu. Masalah dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Masih adanya pelanggan yang mengeluh karena tingkat kepuasan pelanggan yang didapatkan masih kurang.
2. Penerapan harga promo yang tidak sesuai.
3. Harga yang ditetapkan perusahaan ada kenaikan tanpa menginformasikan secara langsung kepada pelanggan.
4. Kesulitan dalam memperoleh dan mempertahankan pelanggan.
5. Biaya operasional yang tinggi termasuk biaya deterjen, listrik, air dan sewa tempat.
6. Persaingan yang ketat dari usaha *laundry* lain di sekitar.
7. Keterbatasan air pada musim kemarau.

1.3. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada Jagoan Laundry, maka variabel penelitian terdiri dari empat variabel yaitu tiga variabel bebas dan satu variabel terikat. Kualitas pelayanan, harga dan lokasi sebagai variabel bebas, kemudian kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry?
4. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh secara simultan kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry.

2. Menganalisis pengaruh secara parsial kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry.
3. Menganalisis pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry.
4. Menganalisis pengaruh secara parsial lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Jagoan Laundry.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak.

1. Bagi Jagoan laundry
Memperoleh masukan, saran dan informasi bagi pihak Jagoan Laundry mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya seperti kualitas pelayanan, harga, dan lokasi guna mampu memenuhi kepuasan pelanggan, sehingga dapat menentukan langkah-langkah selanjutnya yang diambil dalam mengukur kebijakan di masa yang akan datang.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen, khususnya di bidang pemasaran. Sebagai bahan kajian ilmiah dari teori yang pernah didapat untuk bisa diimplementasikan di lapangan.
3. Bagi STIE GICI
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi maupun bagi peneliti selanjutnya yang ingin mempelajari masalah yang berhubungan dengan pemasaran khususnya kepuasan pelanggan.

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, devinisi 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 berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.