

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Semakin padat aktivitas maka semakin menuntut untuk dapat mengatur waktunya dengan sebaik mungkin. Padatnya aktivitas menyebabkan kurangnya perhatian terhadap aktivitas rumahan salah satunya mencuci pakaian. Aktivitas masyarakat yang padat menjadi salah satu alasan menjamurnya usaha-usaha yang bergerak dibidang jasa cuci dan setrika pakaian atau yang biasa disebut jasa laundry. Maraknya perkembangan dunia usaha laundry yang tidak lepas dari persaingan saat ini yang memaksa perusahaan laundry untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan.

Menghadapi persaingan bisnis yang ketat ini, banyak perusahaan yang berorientasi pada konsumen. Dalam setiap kegiatan usaha, pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan penghasilan yang maksimal guna mempertahankan kebutuhan dan keinginan konsumen agar dapat menguntungkan. Peningkatan kebutuhan akan adanya laundry di jaman semodern ini mengakibatkan ketatnya persaingan dalam bisnis. Sehingga memaksa para pelaku bisnis untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaannya agar dapat bersaing di pasar perusahaan. Perusahaan harus berusaha keras untuk mempelajari dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Salah satu fungsi laundry sendiri untuk membantu para pelanggan agar pekerjaan rumahnya menjadi ringan, oleh sebab itu banyaknya usaha laundry.

Mesin cuci sebagai salah satu perlengkapan laundry yang semakin mudah dimiliki oleh siapa saja. Hal ini menimbulkan ketatnya persaingan dalam usaha. Kemudahan dalam mendapatkan mesin cuci dimana sekarang hampir setiap keluarga memiliki mesin cuci berimbas pada sepiunya laundry. Ketatnya persaingan dalam bisnis laundry saat ini membuat para pemilik usaha tersebut bersaing dalam banyak hal agar dapat mengambil celah atau menciptakan peluang pasar baru untuk meningkatkan penjualan. Masyarakat kini mulai berpikir secara cerdas dalam memilih produk dan jasa yang akan mereka pakai.

Sebuah perusahaan yang menjalankan bisnis berupa jasa itu pasti memiliki pelanggan. Dengan adanya pelanggan akan menimbulkan kepuasan pelanggan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Oleh sebab itu banyak perusahaan yang mengutamakan kepuasan dari pelanggan dalam mengelola bisnisnya. Kepuasan pelanggan akan memberikan dampak yang besar bagi perusahaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pelanggan relatif mudah untuk pindah ke perusahaan pesaing apabila kepuasannya tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan. Semakin banyak pelanggan yang meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pihak pesaing, sehingga berdampak pada penjualan perusahaan akan menurun, dan laba perusahaan akan menurun.

Produk juga berpengaruh dalam perkembangan perusahaan, semakin bagus produk yang ditawarkan semakin meningkat juga laba perusahaan yang bersangkutan. Perusahaan tidak hanya berfokus kepada laba tetapi perusahaan juga berinovasi dalam pengeluaran produk. Seperti halnya dalam bisnis jasa, jika produk yang dihasilkan kurang memuaskan maka laba akan menurun tetapi sebaliknya jika

produk yang dihasilkan berkualitas maka perusahaan akan meningkat. Sebelum melakukan pembelian, pelanggan pasti akan mencoba produk, apabila produk tersebut bagus maka produk tersebut berkualitas. Produk yang berkualitas akan memberikan penilaian pada usaha laundry yang dipakai pelanggan tersebut.

Penetapan harga juga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena penetapan harga pada sebuah produk akan berdampak langsung terhadap tingkat permintaan produk tersebut. Bagi para konsumen, harga bukan hanya sekedar nilai tukar barang atau jasa, tetapi konsumen selalu mengharapkan timbal balik yang sesuai antara manfaat produk yang akan mereka terima dengan biaya yang mereka keluarkan. Lebih jauh lagi harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk sejumlah manfaat dengan cara menggunakan suatu barang dan jasa. Perusahaan harus menyadari bahwa konsumen menginginkan untuk memperoleh harga yang pantas, dimana konsumen merasa bahwa biaya yang mereka keluarkan berupa biaya sebanding dengan manfaat yang mereka peroleh.

Masyarakat tidak hanya membutuhkan produk yang bermutu, tetapi masyarakat menginginkan kenyamanan pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan pandangan para konsumen terhadap produk yang sudah dipakai. Jika jasa diterima atau dirasakan sudah sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dapat dipandang baik.

Sebaliknya jika jasa yang diterima atau dirasakan lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan dipandang buruk. Kualitas layanan berpengaruh terhadap usaha laundry karena di bidang jasa kualitas layanan merupakan tombak dalam bisnis.

Pulau Kalimantan termasuk pulau yang cukup berkembang dalam bidang usaha jasa, maka dari itu tidak menutup kemungkinan banyak usaha laundry berdiri. Persaingan usaha laundry juga semakin ketat karena berjamurnya usaha laundry. Sebagian perusahaan tertarik dengan usaha laundry karena keuntungannya yang lumayan. Harga peralatan yang murah dan mudah didapatkan menjadi salah satu alasan para pelaku usaha laundry membuka usahanya. Sebagian perusahaan tidak hanya membuka usaha untuk milik pribadi tetapi juga membuka usaha melalui waralaba yang keuntungannya lebih meningkat.

Kalimantan Selatan termasuk yang mempunyai usaha laundry melalui waralaba, yaitu Kumala Laundry. Kumala laundry cukup terkenal dikalangan masyarakat Kalimantan Selatan. Persaingan Kumala Laundry tidak hanya usaha laundry rumahan tetapi usaha laundry yang terkenal lainnya. Kalimantan Selatan sendiri juga mempunyai banyak sungai oleh sebab itu pelaku bisnis putar otak lagi agar usaha laundrynya berkembang. Salah satu inovasi yaitu air sungai yang dijadikan masyarakat untuk mencuci pakaian, maka perusahaan menggantikannya dengan air yang lebih bersih yaitu air yang mengalir (pdam).

Keadaan perekonomian Banjarmasin yang cukup dan masyarakatnya mayoritas bekerja menginginkan segala kesibukan bisa dikerjakan dengan praktis. Kumala Laundry salah satu usaha yang dapat membantu pekerjaan rumahan masyarakat. Melalui jasa cuci pakaian, masyarakat tidak hanya menginginkan kualitas produk tetapi pelayanan yang terbaik juga. Maka dari itu Kumala Laundry tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi pelayanan juga dengan harga yang pas buat kantong masyarakat.

Seperti halnya Kumala Laundry yang saat ini mempunyai banyak cabang di Kalimantan yang khususnya di pulau Kalimantan Selatan berlokasi jalan Veteran Sungai Bilu Pengambangan Banjarmasin. Gerai Veteran merupakan salah satu cabang Kumala Laundry yang berdiri pada tahun 2020 bulan Februari. Gerai Veteran terdiri dari 3 karyawan dan 1 supervisor. Peralatan mesin terdiri dari mesin cuci, mesin pengering dan alat setrika. Gerai Veteran menawarkan harga yang dimana cuci komplit Rp. 9.000/kg cuci kering Rp. 7.000/kg dan setrika saja Rp. 7.000/kg. Gerai Veteran yang penduduknya mayoritas para pekerja.

Berdasarkan latar belakang diatas, diketahui bahwa Kumala Laundry Gerai Veteran khususnya yang beralamat Veteran Sungai Bilu Pengambangan Banjarmasin. Terdapat masalah adanya keluhan dari pelanggan yang disebabkan produk dan kualitas layanan yang diberikan jasa Kumala Laundry Gerai Veteran Banjarmasin belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Kurangnya layanan jasa yang diberikan Kumala Laundry Gerai Veteran Banjarmasin membuat pelanggan merasa harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan manfaat yang didapatkan pelanggan, sehingga menyebabkan pendapatan Kumala Laundry Gerai Veteran Banjarmasin mengalami ketidakstabilan target.

Di bawah ini adalah tabel target Kumala Laundry Gerai Veteran selama Februari tahun 2020 sampai Mei 2021:

**Tabel 1.1**  
**Target Kumala Laundry Gerai Veteran Banjarmasin**

No	Bulan	Target	Relisasi
1	Februari 2020	10.000.000	4.924.500
2	Maret 2020	10.000.000	8.969.900
3	April 2020	10.000.000	5.712.200
4	Mei 2020	10.000.000	6.663.000
5	Juni 2020	10.000.000	7.239.500
6	Juli 2020	10.000.000	7.405.050
7	Agustus 2020	10.000.000	6.944.150
8	September 2020	10.000.000	6.276.050
9	Oktober 2020	10.000.000	7.434.001
10	November 2020	10.000.000	8.325.250
11	Desember 2020	10.000.000	10.441.250
12	Januari 2021	15.000.000	20.122.000
13	Februari 2021	15.000.000	14.059.500
14	Maret 2021	15.000.000	12.332.500
15	April 2021	15.000.000	14.834.000
16	Mei 2021	15.000.000	11.852.500

(Sumber: Kumala Laundry Gerai Veteran Banjarmasin, 2021)

Tabel 1.1 di atas menjelaskan bahwa pendapatan Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin dari tahun 2020 sampai 2021 masih belum stabil. Penurunan dan peningkatan pendapatan juga disebabkan harga jasa yang belum optimal, kinerja karyawan yang belum sepenuhnya memuaskan, dan persaingan antar laundry pada saat ini sangat kompetitif. Hal ini yang harus disadari oleh pemilik usaha dan karyawan agar pelanggan datang kembali untuk menggunakan jasa laundry. Seringkali perusahaan tidak optimal mencapai kinerja yang diharapkan bukan karena keterbatasan atau kemampuan perusahaan, melainkan karena perusahaan tidak cukup memberikan perhatian tentang pengukuran atas kinerja layanannya, sehingga perusahaan tidak memahami apa yang ingin dicapai dan apa yang belum dicapai akibatnya perusahaan berjalan tanpa sasaran yang baik. Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari para karyawan laundry saja, melainkan lebih dari itu.

Oleh sebab itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh pihak Kumala Laundry dengan judul penelitian : “Analisis Pengaruh Produk, Harga dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (Studi Kasus Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin).”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari masalah penelitian tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin) ?
2. Bagaimana pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin) ?
3. Diantara produk, harga, dan kualitas layanan mana yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin) ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk menganalisis:

1. Untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin).
2. Untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin).
3. Untuk menganalisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan dominan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian mengenai analisis pengaruh produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada Kumala Laundry di Banjarmasin (studi kasus pada Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1 Praktis**

- a. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b. Dapat menambah wawasan dan pengalaman yang dirasakan secara langsung tentang cara kinerja jasa melalui penelitian di perusahaan.
- c. Dapat mengetahui batas mana kemampuan dalam menanggung jawabkan suatu pekerjaan.

##### **1.4.2 Teoritis**

a. Bagi konsumen

Dapat memberikan tambahan informasi kepada konsumen dalam proses pemakaian jasa Kumala Laundry Gerai Veteran di Banjarmasin.

b. Bagi akademi

Dapat menjadi sumber referensi pada penelitian - penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan studi pemasaran.

c. Bagi perusahaan

Dapat sebagai masukan atau informasi tambahan bagi pemilik usaha dan akan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan baru tempat laundry tentang strategi pemasaran yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.