

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara berkembang yang tidak menutup kemungkinan masuknya berbagai teknologi, termasuk kemudahan dalam menyelesaikan tugas rumah sehari-hari yang dahulu menjadi tanggung jawab sendiri kini bergeser pada trend menggunakan jasa perusahaan (Sari, 2011). Kemajuan teknologi juga memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat terutama di kota besar yang menginginkan agar semua hal dilakukan serba praktis dan cepat.

Perubahan gaya hidup yang demikian menyebabkan adanya tuntutan kepraktisan dalam menjawab kebutuhan pribadi, seperti dalam hal menyuci pakaian dan menyetrika. Salah satu perusahaan jasa yang terus menerus berkembang adalah perusahaan yang bergerak dibidang pencucian dan perawatan pakaian atau *laundry* yang memberikan kemudahan dalam hal pencucian pakaian (Novena, 2014). Pelanggan dari usaha *laundry* kiloan biasanya adalah anak-anak kost, mahasiswa, pegawai kantoran, dan ibu rumah tangga.

Sejauh ini bisnis *laundry* kiloan tidak hanya dibutuhkan masyarakat menengah keatas saja, harga yang murah menjadikan jasa *laundry* kiloan juga dapat dijangkau masyarakat menengah kebawah (Sumarlan, 2013). Pelanggan yang memilih untuk menggunakan sistem *laundry* kiloan biasanya mahasiswa, rumah tangga, dan karyawan dengan produk yang dicuci adalah pakaian sehari-hari, sprei, selimut, sarung bantal, dan guling. Sedangkan pelanggan yang memilih untuk yang menggunakan satuan biasanya pelanggan datang dari kalangan perkantoran, perhotelan, rumah ibadah, rumah makan, rumah sakit dengan produk yang dicuci adalah karpet, bed cover, jas, boneka, dan gordyn.

Perusahaan harus memahami apa saja kebutuhan atau keinginan pelanggannya. Dengan memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan pelanggan, maka akan memberikan masukan penting bagi perusahaan untuk merancang strategi pemasaran agar dapat menciptakan kepuasan bagi

pelanggannya (Kotler dan Armstrong, 2014). Sehingga perusahaan harus memperhatikan kepuasan pelanggan, inilah salah satu yang menjadi kunci utama keberhasilan suatu perusahaan untuk memenangkan persaingan. Pelanggan dapat menilai suatu produk berdasarkan pengalaman tertentu, yang dapat menciptakan kepuasan atau tidak kepuasan akan produk yang ditawarkan. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya (Margaretha, 2014).

Melihat dari semakin padatnya aktivitas masyarakat pada zaman sekarang ini. Kebanyakan orang semakin tidak memiliki waktu luang untuk mencuci dan menyeterika pakaian mereka sendiri, sehingga persaingan dibidang ini semakin ketat, yang dikarenakan kesempatan dan keuntungan pangsa pasar laundry kiloan ini sangat menjanjikan. Dengan semakin meningkatnya persaingan, perusahaan harus mencari faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya.

Kotler dan Keller (2009), Menandakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan bagian dari pengalaman pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Berdasarkan pengalaman yang diperolehnya, pelanggan memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai tertentu. Nilai tersebut akan memberikan dampak bagi pelanggan untuk melakukan perbandingan terhadap kompetitor dari produk atau jasa yang pernah dirasakannya apabila sebuah perusahaan memberikan produk atau jasanya yang berkualitas baik.

Ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Pertama, faktor lokasi mempengaruhi kepuasan konsumen atau pelanggan dalam mengambil keputusan untuk membeli, karena lokasi yang dimana masyarakatnya tidak memiliki waktu luang untuk mencuci & menyeterika dan lokasi yang mudah dijangkau merupakan pemilihan lokasi yang tepat untuk usaha laundry kiloan. Lokasi adalah keputusan yang dibuat perusahaan atau investasi pendidikan berkaitan dengan di mana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi dan Hamdani 2011:92). Definisi lain lokasi adalah

keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Ratnasari dan Aksa, 2011:55). Menurut Peter dan Olson (2014:268), lokasi adalah tempat atau berdirinya perusahaan atau tempat usaha.

Kedua, faktor kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Karena melayani konsumen dengan baik sangat penting untuk kenyamanan konsumen pada saat ingin membeli. Menurut Nasution (2014:47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.

Ketiga, faktor kualitas produk sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Karena produk yang yang dibeli konsumen harus memiliki manfaat yang sesuai kebutuhan konsumen.

Keempat, faktor harga juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, karena harga yang ditawarkan harus sepadan dengan dengan tiga faktor diatas. Jika harga yang ditawarkan sepadan dengan tiga faktor tadi maka pelanggan akan memiliki pengalaman yang baik terhadap perusahaan tersebut, sehingga mereka akan terus mengulang untuk membeli produk tersebut.

Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur adalah sebuah usaha perorangan yang bergerak dibidang pelayanan laundry yaitu meliputi pelayanan mencuci, pelayanan setrika, dan pelayanan mencuci dan menyetrika. Savana laundry didirikan pada tahun 2012 di Jalan Galur Sari Timur, Utan Kayu Selatan, Jakarta Timur dengan peralatan awal yang sangat sederhana yaitu 1 buah mesin cuci, 1 buah pengering, dan 1 buah alat setrika, serta memiliki 1 orang karyawan. Pada tahun 2014 Savana Laundry tempat usahanya pindah di Jalan Nanas, Utankayu Utara, Jakarta Timur. Kemudian usaha laundry ini berkembang tidak hanya melayani cuci setrika kiloan tetapi melayani juga laundry satuan dengan bekerjasama bagi hasil dengan perusahaan binatu Satria. Pada perkembangan selanjutnya savana laundry membuka outlet di jalan Balai Rakyat, Utan kayu Utara, Jakarta Timur yang merupakan milik sendiri dan di jalan Mede, Utan Kayu Jakarta Timur yang merupakan kerjasama dengan mitra usaha lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan judul : “ Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur”

**Tabel 1.1.** Pendapatan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur (dalam satuan Ribuan dan Kg) Tahun 2016 – 2018 Sumber dari Pemilik

Tahun / Bulan	2016		2017		2018	
	Pendapatan		Pendapatan		Pendapatan	
	KG	RP	KG	RP	KG	RP
Januari	-	-	875,4 Kg	Rp.8.186.500	694,6 Kg	Rp.4.929.000
Februari	-	-	853,7 Kg	Rp.5.749.000	761,2 Kg	Rp.4.984.000
Maret	-	-	633,8 Kg	Rp.5.871.000	891,1 Kg	Rp.4.754.000
April	-	-	628,3 Kg	Rp.4.597.000	-	-
Mei	-	-	446,7 Kg	Rp.3.650.000	-	-
Juni	563,6 Kg	Rp.5.118.500	490,1 Kg	Rp.3.533.000	-	-
Juli	609,5 Kg	Rp.6.397.500	534,8 Kg	Rp.4.695.000	-	-
Agustus	794,5 Kg	Rp.6.298.000	536,6 Kg	Rp.3.345.000	-	-
September	950 Kg	Rp.7.030.500	571,4 Kg	Rp.3.498.000	-	-
Oktober	862,3 Kg	Rp.7.510.000	622,2 Kg	Rp.4.886.000	-	-
November	954,4 Kg	Rp.7.394.000	803,7 Kg	Rp.5.658.000	-	-
Desember	771,3 Kg	Rp.6.344.000	960 Kg	Rp.5.710.500	-	-
<b>Total</b>	<b>5.505,6 Kg</b>	<b>Rp.46.092.500</b>	<b>7.956,7 Kg</b>	<b>Rp.59.379.000</b>	<b>2.346,9 Kg</b>	<b>Rp.14.667.000</b>

Penjelasannya, Pendapatan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur (dalam satuan ribuan dan kg) setiap bulannya dicatat oleh pemilik sebagai bukti pemasukan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur untuk meningkatkan dan menarik pelanggan lebih banyak lagi untuk melaundry di Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.

## **1.2. Perumusan Masalah Pokok**

Dengan latar belakang masalah pokok yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang akan diungkapkan sebagai berikut : “apakah faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?”

Berdasarkan latar belakang masalah sebagai berikut.

- a. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?
- c. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?
- d. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?
- e. Apakah lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

- a. Untuk Mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.
- b. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.
- c. Untuk Mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.
- d. Untuk Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.
- e. Untuk Mengetahui lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan Savana Laundry Utan Kayu Jakarta Timur.

2. Bagi Regulator

Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan-perusahaan lain sebagai masukan dalam mengembangkan kepuasan pelanggan dimasa yang akan datang.

3. Bagi Investor

Penelitian ini memberikan manfaat kepada investor karena dapat membantu investor dalam memahami faktor apa saja yang akan dipertimbangkan sehingga investor dapat memberikan evaluasi yang lebih baik dan dapat membantu keputusan yang tepat untuk investasinya.