

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bisnis cuci mencuci atau dikenal dengan laundry, pertama kali muncul di Amerika, bermula dari banyaknya imigrasi Tiongkok yang mendarat di Amerika dikarenakan adanya penyediaan tenaga kerja dan industry pertanian, para imigrasi ingin membebaskan diri dan memulai hidup yang lebih baik karena keadaan negara yang tengah dilanda kekacauan. Namun, pada tahun 1850 imigrasi Tiongkok tersebut tidak diizinkan untuk menjadi warga negara, akhirnya pada tahun 1851, seorang imigrasi Tiongkok bernama Wah Lee membuka jasa Laundry manual menggunakan tangan di Amerika. Wah Lee dilaporkan menjadi orang pertama yang menjalankan bisnis laundry, kendati masih menggunakan tangan.

Pada abad ke-20, para imigrasi memenuhi sudut kota di Amerika dengan usaha laundry yang mereka dirikan. Seiring dengan waktu yang terus berputar dan teknologi semakin berkembang, ditemukan proses mekanik pencucian dengan berbagai mesin cuci. Biasanya, mesin tersebut menggunakan sebuah pengaduk bertenaga listrik untuk menggantikan proses pencucian menggunakan tangan pada sebuah papan cuci. Pada awal mesin ditemukan, pengoperasionalnya hanya dengan menggunakan tenaga yang dihasilkan oleh memanfaatkan tenaga listrik yang dialirkan dengan baik berlubang dan berputar keluar, dengan demikian air akan keluar jika berlebihan dan siklus ini disebut siklus spin. Bisnis laundry yang tadinya hanya digunakan dengan menggunakan tenaga tangan, kini sudah bertransformasi dan telah menggunakan mesin. Tidak henti sampai disitu banyak negara maju yang mengembangkan bisnis ini dengan menciptakan alat-alat canggih untuk mempermudah dan memberikan layanan yang memuaskan. Seiring dengan berputarnya waktu dan berkembangnya zaman, peralatan dan bisnis laundry pun memiliki perkembangan yang signifikan. Seiring dengan padatnya aktivitas yang dilakukan masyarakat, saat ini masyarakat banyak memilih jasa laundry untuk membersihkan pakaiannya.

Pada masa itu laundry masih menjadi jasa yang tergolong premium, kaum perempuan mempunyai peluang yang sama dengan pria untuk berkarir diluar rumah. Hal ini menyebabkan pekerjaan rumah tidak lagi ditangani sepenuhnya oleh Ibu. Salah satu gaya hidup modern dari masyarakat adalah mencuci pakaian di tempat-tempat khusus atau dikenal dengan laundry, usaha jasa laundry adalah usaha yang memberikan layanan jasa pencucian pakaian. Dalam membuka

usaha jasa laundry kepuasan pelanggan sangat diutamakan, maka dari itu kepuasan pelanggan harus tetap di jaga untuk meningkatkan pendapatan. Usaha laundry kiloan semakin tumbuh dan melejit di berbagai tempat terpencil sampai tempat keramaian, karena tuntutan kesibukan dari berbagai kalangan contohnya seperti para ibu rumah tangga, mahasiswa, karyawan negeri maupun swasta biasanya menyerahkannya pada jasa laundry kiloan dan mereka rela mengeluarkan uang untuk menggunakan jasa laundry kiloan asal semua pekerjaan mencuci pakaian dan menyetrika terselesaikan dengan baik.

Kepuasan pelanggan menjadi nomor satu karena merupakan perasaan senang atau kecewa terhadap hasil kerja dari suatu usaha jasa laundry kiloan. Perasaan senang atau kecewa tersebut terbentuk di dalam diri pelanggan melalui kualitas pelayanan, harga, dan kepuasan konsumen. Melihat banyak pelaku usaha yang membuka usaha laundry, sehingga dari hal tersebut menyebabkan tumbuhnya persaingan antar pemilik usaha. Dan demi menjaga kelangsungan usaha yang dijalankan ditengah persaingan yang semakin kompetitif dan dinamis. Kepuasan pelanggan itu sendiri sangat mempengaruhi pendapatan dari usaha tersebut, karena konsumen yang merasa kurang puas terhadap jasa yang ditawarkan akan mempengaruhi niat konsumen untuk menggunakan atau membeli jasa yang kita tawarkan. Yang menjadi tujuan utama adalah kepuasan pelanggan bagaimana caranya konsumen mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan . (Samhudi et al., n.d.).

Pelayanan yang dapat membuat konsumen puas adalah pelayanan yang baik, ramah dan nyaman agar pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka peroleh. Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari jasa yang telah diberikan (Ariyanti et al., 2021). Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau pelayanan yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan kepada pelanggan laundry untuk menciptakan kualitas yang sangat baik, dengan cara memeriksa kembali pakaian yang sudah selesai dicuci. Adapun temuan penulis di tempat penelitian yaitu pada tahun 2020 konsumen Ridho Laundry kehilangan pakaiannya yaitu celana sehingga pihak laundry tersebut mengganti dengan celana yang baru serta meminta maaf kepada pelanggan laundry. Pelanggan yang tidak puas dengan hasil kinerjanya tadi akan

menimbulkan kurangnya pelanggan di Ridho laundry itu sendiri dan mengakibatkan munculnya citra negative pada Ridho Laundry.

Salah satunya, jasa Ridho Laundry memberikan harga yang sangat terjangkau untuk semua kalangan masyarakat agar lebih menarik minat konsumen (Adyanto & Santosa, 2018). Perkembangan usaha jasa laundry yang semakin meningkat disebabkan karena kebutuhan dan permintaan konsumen dengan adanya perubahan gaya hidup. Sehingga banyak usaha jasa laundry dituntut untuk memberikan harga yang sesuai dengan kualitas pelayanan yang baik. Dengan banyak usaha jasa laundry maka akan menimbulkan persaingan dalam harga pada setiap usaha jasa laundry lainnya. Berikut pada tabel 1.1 harga pada setiap laundry yang ada di Desa Cibalongsari.

**Tabel 1.1**  
**Daftar Harga Laundry**

No	Nama Laundry	Harga PerKg
1	Ridho Laundry	Rp 6000/Kg
2	Sahabat Laundry	Rp 5000/Kg
3	Dewi Laundry	Rp 7000/Kg
4	Klari Laundry	Rp 6000/Kg
5	Farhan Laundry	Rp 7000/Kg
6	Funny Laundry	Rp 6000/Kg
7	Violet Laundry	Rp 7000/Kg
8	Gresik Laundry	Rp 6000/Kg
9	Barokah Laundry	Rp 6000/Kg
10	Aya Laundry	Rp 7000/Kg
11	Bersih Laundry	Rp 7000/Kg
12	Hijau Laundry	Rp 6000/Kg
13	Iqbal Laundry	Rp 6000/Kg
14	Bunda Laundry	Rp 6000/Kg

Sumber: Peneliti 2022

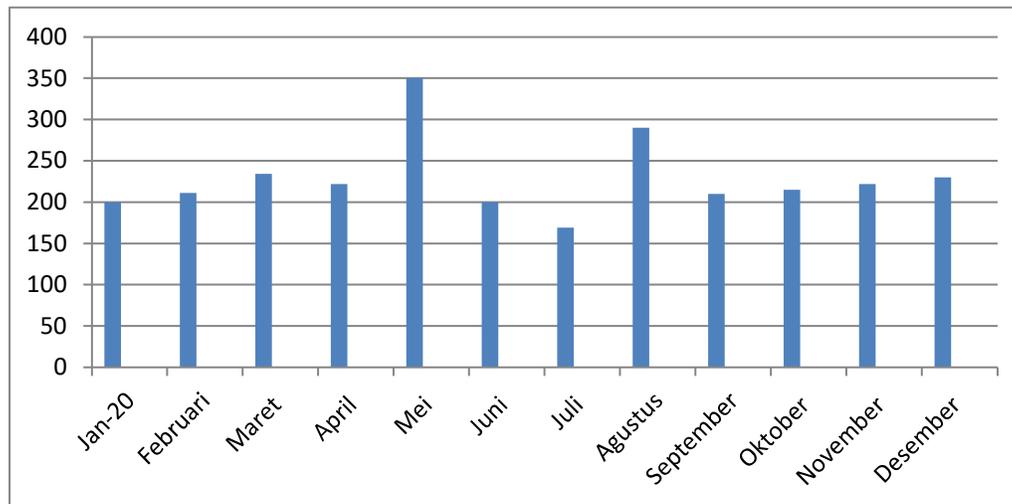
Dari tabel 1.1 diatas, dijelaskan bahwa ada beberapa jasa laundry yang ada di desa cibalongsari yang memberikan harga berbeda-beda dengan para pesaing yang ada. Jasa laundry ridho sendiri memberikan harga yang sangat terjangkau yaitu Rp 6000/ Kg.

Peneliti sangat tertarik dengan jasa laundry kiloan ini khususnya pada Ridho Laundry yang mana lokasinya beralamat di Dusun Krajan 1, Desa Cibalongsari RT.008/RW.002, Klari, Kab Karawang, Jawa Barat 41371. Pada saat ini, cucian laundry di tuntut untuk memenuhi harapan pelanggan seperti, kualitas cucian yang bagus, wangi dan cepat waktu dalam mencuci

pakaian. Agar tidak terjadinya permasalahan yang timbul akibat kelalaian karyawan, pihak laundry harus bisa minimalisir masalah yang terjadi sama dengan pelanggannya.

**Tabel 1.2.**

**Data Pelanggan dalam Setahun Januari 2020**



Sumber : *Ridho Laundry, 2020*

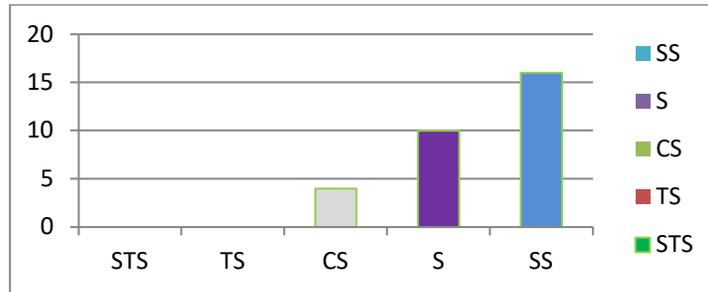
Berdasarkan tabel di atas, bahwa pada Januari 2020 jumlah pelanggan Laundry mengalami ketidakstabilan jumlah pelanggan.

Terjadinya penurunan jumlah pelanggan Ridho Laundry di karenakan banyaknya kompetitor (pesaing) yang membuka usaha Laundry kiloan. Ridho Laundry melayani berbagai macam laundry. Ketatnya persaingan pada saat ini membuat Ridho Laundry harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang ramah agar dapat menarik perhatian pelanggan dan mempertahankan pelanggannya (Rajab & Nora, 2021).

Selain memperhatikan kualitas pelayanan, perusahaan juga harus memperhatikan faktor harga karena besar kecilnya harga yang ditetapkan akan mempengaruhi konsumen dalam bersaing dan juga mampu mempengaruhi pelanggan untuk menggunakan jasa laundry. Agar lebih kompetitif dipasar perusahaan dapat mempertimbangkan harga pesaing sebagai acuan dalam menentukan harga yang akan ditawarkan (Purnama et al., 2021). Harga adalah sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat atau hasil yang memuaskan.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai kualitas pelayanan ridho laundry dilakukan pra-survey dengan menyebarkan kuisisioner

sementara, yang terdiri dari indikator mengenai kualitas pelayanan dari 30 responden. Berdasarkan penyebaran kuisisioner tersebut di peroleh dara pada tabel 1.6.



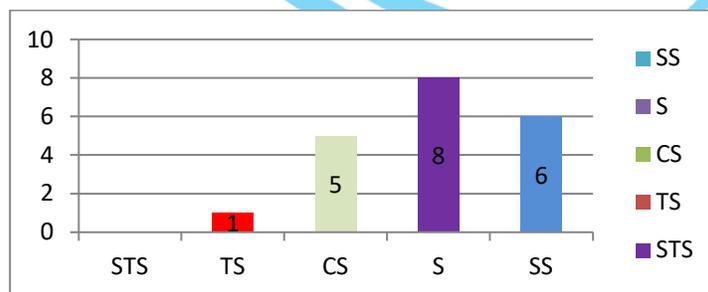
**Gambar 1.1**

### **Hasil Pra-Survey Mengenai Kualitas Pelayanan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari**

**Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)**

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa kondisi kualitas pelayanan ridho laundry di desa cibalongsari secara keseluruhan mengenai tingkat kualitas pelayanan pada pelanggan dapat diketahui bahwa sebanyak 16 dari 30 responden menyatakan sangat setuju untuk kualitas pelayanan yang diberikan ridho laundry. Karena kualitas pelayanannya yang baik dan handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan membuat pelanggan tertarik untuk menggunakan jasa laundry ridho kembali.

Berikut ini merupakan diagram yang menunjukkan hasil dari pra-survey yang dilakukan terhadap pengguna jasa laundry ridho yang ditemui di desa Cibalongsari mengenai harga yang dimiliki oleh ridho laundry.



**Gambar 1.2**

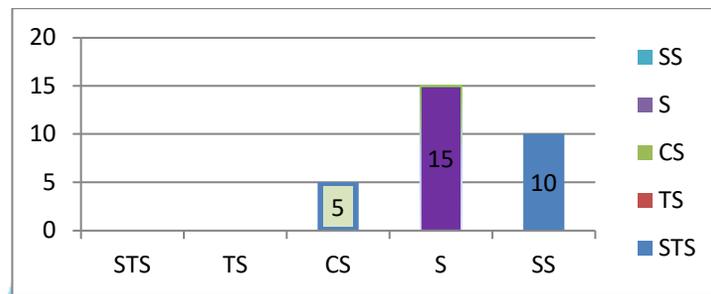
### **Hasil Pra-Survey Mengenai Harga Ridho Laundry di Desa Cibalongsari**

**Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)**

Berdasarkan pra survey yang telah peneliti lakukan dengan mengajukan pertanyaan mengenai harga yang dimiliki oleh ridho laundry terhadap 30 responden pengguna jasa laundry ridho yang ditemui di desa Cibalongsari didapatkan hasil sebesar 1 dari 30 responden

menyatakan bahwa harga dari ridho laundry tidak setuju dan tidak akan melakukan penggunaan ulang terhadap jasa ridho laundry karena harga laundry lain lebih murah. Maka dari itu, peneliti memutuskan untuk memilih ridho laundry sebagai objek dari penelitian ini.

Berikut ini merupakan diagram yang menunjukkan persentasi hasil dari pra survey yang dilakukan terhadap pengguna jasa laundry yang ditemui di desa Cibalongsari mengenai kepuasan pelanggan yang diberikan oleh ridho laundry.



**Gambar 1.3**

### **Hasil Pra-Survey Mengenai Kepuasan Pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari**

**Sumber : Hasil Olah Data Kuisisioner Sementara (2022)**

Berdasarkan pra survey yang telah peneliti lakukan dengan mengajukan pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan yang dimiliki oleh ridho laundry terhadap 30 responden ridho laundry didapatkan hasil 15 dari 30 responden menyatakan setuju untuk pelayanan yang cepat dan akurat dan bersedia menggunakan jasa ridho laundry kembali. Sehingga dalam hal ini terdapat permasalahan yang terjadi pada ridho laundry dan terlihat dari kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan.

Penelitian kualitas pelayanan banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Kualitas pelayanan dikaitkan dengan strategi harga, kepuasan pelanggan dan lain sebagainya (Sihite, 2020). Dalam penelitian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan strategi harga secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa angkutan umum trayek 120 pada PT. Rahayu Medan Ceria Medan. Beberapa bukti empiris menyatakan adanya pengaruh signifikan kualitas pelayanan dan strategi harga pada kepuasan pelanggan. Diantaranya pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Lalabata & Soppeng, 2021) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga secara parsial memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. serta secara simultan

kedua variabel bebas tersebut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya menurut (Wicaksono & Kusuma, 2021) menunjukkan variabel kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif terhadap konsumen pencucian mobil di OTO Car Wash.

Hasil penelitian berbeda ditunjukkan (Bansaleng et al., 2021) yang menyatakan bahwa secara simultan kualitas layanan, harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna provider XL dan secara parsial hanya kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sebaiknya provider XL agar memperhatikan dan meningkatkan lagi kualitas layanan produknya, sehingga konsumen yang di layani akan lebih merasa puas lagi dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak XL dan hal tersebut memberikan keuntungan untuk kedua pihak antar produsen dan konsumen.

Berdasarkan hasil latar belakang masalah dan fenomena yang dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menjadikan permasalahan yang terjadi sebagai topik penelitian dengan mengambil judul yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Ridho Laundry Di Desa Cibalongsari Karawang**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang ada kaitannya dengan penelitian ini sebagaimana permasalahan dalam kajian di bawah ini.

1. Banyaknya pesaing di lingkungan sekitar
2. Keterlambatan jadwal pengiriman
3. Sudah banyak orang yang mempunyai mesin cuci sendiri
4. Pelanggan yang ingin serba cepat
5. Biaya perawatan yang mahal
6. Pencatatan data transaksi masih menggunakan cara manual yaitu tulis nota
7. Pendataan laundry yang sudah/belum diambil masih menggunakan buku besar sehingga memungkinkan kehilangan data

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan mengingat keterbatasan waktu maka penelitian ini difokuskan pada beberapa permasalahan yang ada kaitannya dengan penelitian ini sebagaimana diuraikan dalam kajian dibawah ini.

1. Bidang ilmu yang diteliti adalah Manajemen khususnya Manajemen Pemasaran.
2. Responden penelitian ini adalah pelanggan Ridho Laundry Di Desa Cibalongsari.
3. Lingkup tema adalah kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan
4. Metode analisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda
5. Alat bantu menggunakan SPSS 26

### 1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan tentang kualitas pelayanan, harga, kepuasan pelanggan, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
2. Bagaimana Harga pada Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
3. Bagaimana Kepuasan Pelanggan pada Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
4. Apakah terdapat pengaruh parsial Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
5. Apakah terdapat pengaruh parsial Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
6. Apakah terdapat pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya dan rumusan masalah, maka maksud dan tujuan ini adalah:

1. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan Kualitas Pelayanan pada pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
2. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan Harga Ridho laundry pada pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari

3. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan Kepuasan pelanggan pada Ridho laundry di Desa Cibalongsari
4. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan besaran pengaruh parsial Kualitas pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan pada Ridho laundry di Desa Cibalongsari
5. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan besaran pengaruh parsial Harga Ridho Laundry pada pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari
6. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan pengaruh simultan Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan pelanggan Ridho Laundry di Desa Cibalongsari

## **1.6 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini, diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan dan sumber informasi. Secara umum terdapat dua hal utama manfaat penelitian secara teoritis dan praktis. Adapun manfaatnya adalah sebagai berikut:

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Ridho Laundry Di Desa Cibalongsari. Serta digunakan sebagai pembandingan untuk penelitian berikutnya.

### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi pihak akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya di bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk menambah pengetahuan baru dan sebagai bahan perbandingan penelitian berikutnya.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan konsumen sebagai implementasi atas teori yang telah di dapat di perkuliahan.