

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari para pesaing dalam dunia bisnis ingin menciptakan sebuah inovasi agar usaha mereka tetap mampu bertahan dan meraih hati konsumen dengan berwirausaha. Berwirausaha harus berfikir dengan sungguh-sungguh agar dapat menciptakan suatu ide yang dapat menghasilkan keuntungan. Dengan menciptakan suatu nilai lebih terhadap suatu barang dan jasa memiliki nilai guna bagi konsumen yang membutuhkan. Ide yang kita gunakan harus lebih kuat dari para pesaing usaha kita. Di karenakan hasil jasa usaha kita harus mempunyai nilai yang lebih agar menarik minat konsumen.

Usaha laundry merupakan salah satu bentuk usaha yang cukup menjanjikan, terutama jumlah laundry yang terus bertambah di kota pekanbaru yang menyebabkan persaingan bisnis yang kompetitif. Agung Laundry salah satu pilihan pelanggan dalam jasa laundry terutama laundry bulanan atau paket laundry untuk kebutuhan keluarga, individu maupun mahasiswa. Agung laundry sebagai salah satu laundry yang bergelut di kota pekan baru harus berusaha memberikan pelayanan yang baik untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan pelanggan agar tidak pindah ke laundry yang lain.

Sejak pertama berdirinya laundry ini, Agung Laundry terus berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan yang baik. Pelayanan adalah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari pelayanan nyata yang mereka terima.

Kualitas pelayanan sebagai kunci sukses bagi perusahaan dalam menghadapi era kompetisi yang semakin kuat. Kualitas pelayanan yang di terima pelanggan di nyatakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi. Pelayanan yang baik akan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat antara perusahaan dan pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2008:83) Pelayanan adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu yang memberikan pengaruh positif pada persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Pelayanan dapat di lihat dari dimensi kehandalan yang berupa kepatan waktu. dasarnya Agung Laundry ingin memberikan pelayanan yang di nilai cukup baik. Hal ini terlihat dari perencanaan serta pelaksanaan kegiatan yang terjadwal dengan baik serta waktu penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu. dari segi bangunan juga salah satu cara dari Agung Laundry agar menarik perhatian konsumen yang di harapkan konsep yang di tawarkan membuat konsumen merasa nyaman dan aman. Dengan kemampuan laundry memberikan kemampuan tersebut tentunya di harapkan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan Laundry Agung.

Menurut Philip Kotler (2005) Menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang di rasakan di bandingkan dengan harapan nya. Kepuasan pelanggan merupakan salah

satu kunci keberhasilan usaha yang didirikan. hal ini di karenakan dengan memuaskan pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan pendapatan yang baik.

Untuk menghadapi persaingan Harga Agung Laundry memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, perlu di lakukan strategi agar setiap permasalahan-permasalahan dapat di atasi dengan baik. Untuk masalah masalah yang sering di hadapi para pesaing laundry biasanya dalam menawarkan jasa cuci baju laundry kepada masyarakat dan kepercayaan konsumen kepada pengusaha laundry. bukan hanya jasa cuci baju tetapi juga menjual berbagai jenis parfum laundry dengan berbagai jenis pewangi laundry. kami berharap melalui usaha laundry ini akan memberikan pelayanan-pelayanan yang sangat menguntungkan bagi para konsumen kami. Agung Laundry memberikan kepuasan tersendiri dan pelayanan yang berkualitas dengan harga yang wajar dan bersaing.

Agung Laundry didirikan pada tangga 12 Oktober 2015 yang berada di jalan pinang merah marpoyan damai. lokasi yang berada di pinggir jalan memudahkan konsumen untuk datang menggunakan jasa pelayanan seperti mencuci baju, gorden, boneka, sperai, bedcover dan lain-lain. jenis pelayanannya terdiri dari : mencuci+setrika, mencuci atau menyetrika saja dengan tarif yang telah di tentukan. Agung laundry memiliki dua macam penerimaan pengerjaan laundry, yaitu dengan system kiloan dan satuan. Untuk menggunakan system kiloan, konsumen di kenakan biaya sebesar Rp 4000,- / kg. Sedangkan dengan sistem satuan, pelanggan di kenakan tarif yang berbeda di sesuaikan dengan jenis barang yang akan di laundry.

Agung laundry juga terdapat fasilitas seperti tempat parkir untuk konsumen pengguna jasa agung laundry dan fasilitas menjemput pakaian yang akan di laundry dan di antar kembali saat pakaian tersebut sudah bersih. Dengan bentuk pelayanan yang baik, tempat yang bersih dan nyaman juga kecepatan dalam memberikan pelayanan konsumen agar konsumen dapat merasa puas dengan apa yang diberikan.

Banyak cara untuk memberikan jasa kepada konsumen salah satunya dengan memberikan produk yang berkualitas baik juga menjadi faktor kepuasan konsumen. dengan mencuci pakaian yang bersih dan memberikan produk pewangi baju yang di sukai oleh konsumen merupakan hal yang sangat penting sehingga konsumen menjadi senang dan puas dengan pelayanan yang di berikan agung laundry dan menarik minat konsumen untuk datang kembali. Adapun daftar harga yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Daftar Harga dan Jenis Jasa Yang Di Tawarkan Agung Laundry
Tahun 2017

Jenis Jasa	Harga
Cuci	Rp 3000,-/kg
Setrika	Rp 3000,-/kg
Cuci dan Setrika	Rp 4000,-/kg

Sumber : Agung Laundry

Dari tabel di atas dapat di lihat harga jasa Agung Laundry , harga cuci saja perkilo dengan biaya Rp 3000, dan harga di setrika saja perkilo dengan biaya Rp 3000, dan kalau di cuci lalu di setrika dengan biaya perkilo Rp 4000.

Keberadaan agung laundry yang bertempat di pinggir jalan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen. selain itu, Agung Laundry mudah dijangkau dengan kendaraan. Konsumen yang datang ke agung laundry ada yang baru dan konsumen yang sudah berlangganan. Dikatakan sudah berlangganan apabila sudah sering datang mencuci pakiaian di agung laundry dan dikatakan baru apabila hanya sekali mencuci pakiaian.

Untuk lebih jelas nya mengenai perkembangan konsumen yang datang ke agung laundry dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 1.2
Daftar Jumlah Konsumen dan Pendapatan
Agung Laundry di Marpoyan Pada Tahun 2017

No	Bulan	Konsumen	Pendapatan
1	Januari	92 Konsumen	317
2	Februari	101 Konsumen	338
3	Maret	108 Konsumen	376
4	April	136 Konsumen	411
5	Mei	128 Konsumen	402
6	Juni	161 Konsumen	462
7	Juli	130 Konsumen	407

8	Agustus	119 Konsumen	391
9	September	141 Konsumen	413
10	Oktober	152 Konsumen	420
11	November	156 Konsumen	431
12	Desember	114 Konsumen	390
	Jumlah	1538 Konsumen	4758 Kg

Sumber : Agung Laundry

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa penjualan jasa cuci agung laundry menunjukkan naik dan turun setiap bulan nya. di sekitar Agung laundry ini terdapat laundry yang berdekatan antara lain Qianzi laundry dan Laundry bunda. Sebagai pemilik laundry agung masih banyak yang harus di benahi sehingga kepuasan konsumen dapat di maksimalkan lagi. dengan semakin banyak nya pesaing yang berada di sekitar agung laundry, tentunya agung laundry tidak ingin kalah saing dari kompetitor nya. Oleh karena itu masing masing laundry mempunyai cara dalam menarik minat konsumen agar terus datang kembali. Dalam usaha laundry ini tidak dapat di elakan dari persaingan, yang paling mencolok persaingan dari segi harga. Harga yang di tawarkan masing masing laundry tidak sama, semua tergantung keinginan konsumen.

Berdasarkan data tersebut, penulis merasa tertarik untuk menganalisis masalah yang dihadapi Laundry dan menuangkan dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul: “ **PENGARUH PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM MENGGUNAKAN JASA AGUNG LAUNDRY DI JALAN PINANG MERAH MARPOYAN** ”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, perumusan masalah pada penelitian ini adalah “Apakah berpengaruh pelayanan dan harga secara signifikan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Agung Laundry”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, maka peneliti menetapkan tujuan penelitian ini:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan dan Harga pada jasa Laundry.
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Pelayanan terhadap kepuasan konsumen menggunakan jasa Agung Laundry.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Bagi perusahaan
Dapat di gunakan oleh Agung Laundry sebagai bahan infomasi dan masukan yang bermanfaat, dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan, serta untuk tetap dapat mempertahankan konsumen nya.
2. Bagi peneliti
Sebagai sarana pengembangan dan pengaplikasian ilmu pengetahuan yang telah di jalani selama kuliah.
3. Bagi pihak lain
Hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian ini, maka di susunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi-materi yang dibahas di tiap-tiap bab. Sistematika penulisan ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan penentuan sampel, serta metode pengumpulan data dan teknik analisis yang akan digunakan.

BAB IV: GAMBAR UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta aktivitas perusahaan.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau