

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan sektor usaha jasa secara global menunjukkan persaingan yang semakin ketat terutama pada usaha jasa skala kecil dan menengah. Di berbagai negara keberlanjutan usaha jasa sangat ditentukan oleh kemampuan pelaku usaha dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, membangun kepercayaan pelanggan melalui harga serta menciptakan kepuasan pelanggan. Pelanggan saat ini tidak hanya mempertimbangkan harga tetapi juga pengalaman layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang konsisten dan harga sesuai mampu membentuk persepsi positif pelanggan dan pada akhirnya menciptakan kepuasan kepada pelanggan. Kondisi tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga kelangsungan usaha di tengah perubahan kebutuhan dan perilaku pelanggan yang semakin dinamis khususnya pada sektor usaha jasa informal dan mikro seperti usaha cuci steam motor.

Fenomena serupa juga terjadi di Indonesia, pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat membuka peluang besar bagi usaha jasa perawatan kendaraan. Namun peluang tersebut diiringi dengan meningkatnya jumlah pelaku usaha sejenis sehingga persaingan menjadi semakin tinggi. Banyak usaha cuci steam motor menghadapi tantangan dalam mempertahankan pelanggan karena kualitas pelayanan yang belum optimal dan harga yang masih fluktuatif maka apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik maka pelanggan tidak akan merasakan kepuasan yang maksimal. Kepuasan pelanggan pada pengguna jasa usaha cuci steam motor bergantung pada kualitas layanan serta harga yang sesuai yang terbentuk melalui pengalaman pelayanan yang dirasakan. Kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan, ketelitian, keramahan serta kenyamanan fasilitas dapat memengaruhi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap usaha tersebut serta harga yang sesuai dengan pelayanan berperan penting karena pelanggan cenderung kembali menggunakan jasa yang dianggap dapat diandalkan dan jujur.

Selain itu kepuasan pelanggan menjadi indikator utama keberhasilan usaha jasa karena pelanggan yang puas tidak hanya berpotensi melakukan pembelian berulang tetapi juga bisa merekomendasikan usaha kepada yang lain. Dengan demikian kualitas pelayanan dan harga merupakan faktor-faktor yang saling berkaitan dalam seberapa maksimalnya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Usaha cuci steam motor “Jalan Lain” di salah satu wilayah yang berada di Kota Bogor dipilih sebagai objek penelitian. Berdasarkan fenomena tersebut, usaha ini menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan pelaku usaha sejenis di sekitarnya karena usaha yang sama cukup banyak karena Kota Bogor termasuk wilayah dengan intensitas curah hujan yang cukup tinggi sehingga dituntut untuk mampu mempertahankan pelanggan agar usaha dapat terus berjalan dan berkelanjutan.

Namun sejauh ini belum diketahui secara pasti sejauh mana kualitas pelayanan dan harga memengaruhi usaha cuci steam motor “Jalan Lain”. Oleh karena itu diperlukan penelitian untuk mengukur sejauh mana variabel berpengaruh bagi keberlanjutan usaha tersebut dan diharapkan hasil penelitian memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan para pelanggan pada usaha cuci steam motor “Jalan Lain” dan menjadi pertimbangan bagi pemilik usaha serta diharapkan dapat berkontribusi sebagai referensi akademis bagi penelitian selanjutnya. Sehubungan dengan hal tersebut peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Jalan Lain” steam motor yang ada di Kota Bogor ini. Oleh sebab itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan “Jalan Lain” Steam Motor.

Tabel 1.1. Rekap Jumlah Cuci Motor

BULAN	TOTAL MOTOR	PENDAPATAN
Januari	578	Rp. 8.406.000,-
Februari	702	Rp. 10.225.000,-
Maret	454	Rp. 6.640.000,-
Jumlah	1.734	Rp. 25.271.000,-

Sumber: Penulis (2026)

Data pada Tabel 1.1 merupakan data pelanggan dan pendapatan yang diperoleh dari Jalan Lain Wash & Care selama periode Januari–Maret 2026. Penggunaan data pada periode tersebut disesuaikan dengan kebijakan pihak perusahaan yang hanya mengizinkan penggunaan data tahun 2026 sebagai data penelitian. Meskipun hanya mencakup tiga bulan, data tersebut telah menunjukkan adanya fluktuasi jumlah pelanggan yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Berdasarkan data tersebut, jumlah kendaraan yang dicuci pada bulan Januari sebanyak 578 unit, meningkat pada Februari menjadi 702 unit atau naik sebesar 21,45%, kemudian menurun pada Maret menjadi 454 unit atau turun sebesar 35,33%. Kondisi ini menunjukkan bahwa minat pelanggan belum stabil sehingga perlu menjadi perhatian dalam menjaga keberlanjutan usaha. Dari sisi harga, objek penelitian menetapkan tarif sebesar Rp15.000 untuk motor matic atau motor biasa dan Rp20.000 untuk motor besar, sedangkan pesaing menawarkan harga yang lebih rendah, yaitu Rp10.000 untuk motor matic atau motor biasa dan Rp15.000 untuk motor besar. Perbedaan harga tersebut menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam memilih jasa cuci steam motor, sehingga penting bagi perusahaan untuk menyesuaikan harga dengan kualitas pelayanan agar tetap mampu menarik dan mempertahankan pelanggan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan didukung oleh data serta kondisi di lapangan tahun 2026, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan data tahun 2026, jumlah pelanggan yang menggunakan jasa Cuci Steam Motor “Jalan Lain” tercatat sebanyak 1.734 pelanggan, namun data tersebut belum mampu menggambarkan secara pasti tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
2. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, masih terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan seperti lamanya waktu pencucian, hasil kebersihan yang belum konsisten serta pelayanan yang belum sepenuhnya optimal, sehingga berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan.

3. Terdapat variasi harga pada usaha sejenis di sekitar lokasi penelitian yang menawarkan harga lebih kompetitif sehingga menimbulkan persepsi yang berbeda dari pelanggan terkait kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan yang diterima.
4. Belum adanya data empiris yang menjelaskan secara pasti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Cuci Steam Motor “Jalan Lain”.
5. Belum diketahui secara jelas apakah harga yang ditetapkan sudah sesuai dengan harapan pelanggan serta apakah kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga perlu dilakukan penelitian kuantitatif untuk menguji hubungan antar variabel tersebut.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan usaha cuci steam motor “Jalan Lain”. Variabel yang diteliti mencakup kualitas pelayanan dengan dimensinya berupa bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati serta harga yang meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas, daya saing harga dan kesesuaian harga dengan manfaat dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel dependennya. Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dalam rentang waktu tertentu agar hasil yang diperoleh relevan dengan kondisi saat ini.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha cuci steam motor “Jalan Lain”?
2. Apakah secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha cuci steam motor “Jalan Lain”?

3. Apakah secara simultan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Steam Motor “Jalan Lain”?

1.5. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.5.1. Maksud Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan sebab-akibat antara kualitas pelayanan dan harga dengan kepuasan pelanggan steam motor “Jalan Lain” yang berada di Kota Bogor. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap hubungan antara variabel tersebut, penulis ingin menguji sejauh mana faktor-faktor tersebut secara parsial maupun simultan memengaruhi daya tahan operasional usaha dalam menghadapi persaingan pasar lokal.

1.5.2. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha cuci sepeda motor “Jalan Lain”.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Cuci Steam Motor “Jalan Lain”.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha Cuci Steam Motor “Jalan Lain”.

1.6. Sistematika Penulisan

Guna memberikan gambaran lebih jelas mengenai isi skripsi secara menyeluruh diperlukan sistematika penulisan yang berfungsi sebagai kerangka dan pedoman dalam menyusunnya. Adapun sistematika penulisan skripsi ini ialah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil penelitian dan pembahasan lebih rinci dalam membahas fenomena-fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi rangkuman jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian serta rekomendasi praktis berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi sumber-sumber referensi yang digunakan dalam penyusunan penelitian ini.