

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan akan layanan laundry semakin meningkat seiring dengan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk. Perubahan pola hidup masyarakat, terutama di perkotaan, menyebabkan meningkatnya permintaan akan jasa pencucian pakaian yang cepat, bersih, dan terjangkau. Kerandjang Laundry adalah salah satu penyedia layanan laundry yang berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan memberikan layanan yang berkualitas serta harga yang kompetitif. Namun, dalam persaingan industri laundry yang semakin ketat, faktor layanan dan harga menjadi elemen penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry.

Layanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dalam industri jasa. Kualitas layanan yang baik dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas mereka terhadap bisnis laundry. Dalam bisnis laundry, kualitas layanan dapat mencakup aspek ketepatan waktu, keramahan staf, kebersihan hasil cucian, serta kemudahan akses dalam pemesanan layanan. Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka mendapatkan layanan yang sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, layanan yang prima menjadi kunci utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Harga juga memainkan peran yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan pelanggan. Dalam memilih layanan laundry, pelanggan tidak hanya mempertimbangkan kualitas layanan tetapi juga harga yang ditawarkan. Harga yang terlalu tinggi dapat membuat pelanggan beralih ke kompetitor, sementara harga yang terlalu rendah dapat menimbulkan persepsi negatif terkait kualitas layanan. Oleh karena itu, strategi penetapan harga yang tepat menjadi tantangan bagi Kerandjang Laundry untuk tetap bersaing di pasar. Harga yang kompetitif, jika

dikombinasikan dengan layanan yang berkualitas, dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan suatu perusahaan jasa. Pelanggan yang puas cenderung memberikan ulasan positif, merekomendasikan layanan kepada orang lain, dan kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas akan cenderung mencari alternatif lain, yang pada akhirnya dapat menurunkan pendapatan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menjadi hal yang krusial bagi Kerandjang Laundry dalam meningkatkan daya saingnya.

Dalam konteks penelitian ini, pengaruh layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan akan dianalisis untuk mengetahui sejauh mana masing-masing faktor berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel tersebut, Kerandjang Laundry dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan menetapkan harga yang sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan bisnis dan loyalitas pelanggan.

Studi-studi sebelumnya telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dan harga merupakan faktor yang signifikan dalam menentukan kepuasan pelanggan di berbagai industri jasa, termasuk laundry. Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik mengkaji hubungan antara layanan, harga, dan kepuasan pelanggan dalam konteks bisnis laundry di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai penting dalam mengisi kesenjangan penelitian yang ada serta memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai strategi bisnis laundry di pasar lokal. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Kerandjang Laundry dalam memahami preferensi pelanggan serta merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Data Pelanggan 2024

Bulan	Pelanggan
Januari	250
Februari	244
Maret	258
April	247
Mei	260
Juni	246
Juli	258
Agustus	268
September	245
Oktober	279
November	254
Desember	271
Jumlah	3.080

Sumber: Kerandjang Laundry2024

Berdasarkan Tabel diatas , pada tahun 2024 jumlah pelanggan Kerandjang Laundry mengalami ketidakstabilan. Penurunan dan kenaikan pelanggan disebabkan oleh persaingan yang ketat karena banyaknya pesaing yang membuka usaha laundry di kencana dan sekitarnya.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan, dan harga terhadap kepuasan pelanggan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA TERHADAP**

KEPUASAN PELANGGAN KERANDJANG LAUNDRY DI KOTA BOGOR”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan utama yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini:

1. Persaingan yang ketat dari usaha Laundry yang lain.
2. Munculnya beberapa keluhan pelanggan akibat pakaian masih ada yang sedikit kusut dan kurang harum.
3. Masih terdapat pelanggan yang merasa waktu penyelesaian laundry tidak sesuai dengan yang dijanjikan.
4. Biaya Operasional yang tinggi termasuk biaya detergen, listrik, dan air.
5. Adanya keterbatasan kapasitas mesin laundry.

Penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut sehingga dapat memberikan solusi bagi Kerandjang Laundry dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus, terdapat beberapa batasan yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan Kerandjang Laundry dan tidak mencakup pelanggan dari layanan laundry lainnya.
2. Faktor yang dianalisis dalam penelitian ini terbatas pada dua variabel utama, yaitu layanan dan harga, serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
3. Penelitian ini tidak membahas faktor lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti promosi, lokasi, dan inovasi teknologi dalam layanan laundry.
4. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui survei terhadap pelanggan Kerandjang Laundry dalam periode tertentu dan tidak mencakup analisis jangka panjang.
5. Penelitian ini dilakukan dalam lingkup operasional Kerandjang Laundry dan tidak mencakup perbandingan dengan layanan laundry di daerah lain.

Dengan adanya batasan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih fokus dan relevan dalam mengevaluasi pengaruh layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry?
2. Bagaimana Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Kerandjang Laundry?
3. Bagaimana Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Kerandjang Laundry?

Rumusan masalah ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam melakukan analisis dan pengumpulan data guna mendapatkan temuan yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan dan strategi harga yang lebih efektif.

1.5 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.5.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami sejauh mana pengaruh layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak Kerandjang Laundry dalam merancang strategi peningkatan layanan serta menentukan kebijakan harga yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan teori kepuasan pelanggan dalam industri jasa, khususnya di laundry.

1.5.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Kerandjang Laundry.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang waktu dan tempat penelitian, jenis penelitian teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.

