

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di zaman era globalisasi berkembang sangat pesat, perkembangan bisnis yang meningkat dan persaingan yang semakin ketat membuat para pengusaha menentukan strategi untuk melancar dan mempertahankan usahanya. Bisnis Laundry adalah salah satu organisasi yang bergerak di bidang jasa dan saat ini tersebar luas secara lokal, pelayanan yang diberikan ialah mencuci, menyetrika, dan *dry cleaning*.

Dalam usaha laundry berkembang suatu pemikiran pengusaha melihat Batam adalah kota industri dan sebagian besar tenaga kerja disibukkan hingga pulang larut malam dan tidak memiliki banyak waktu untuk mengerjakan pekerjaan dirumah, khususnya dalam mencuci pakaian mereka, ini menjadi kebutuhan bagi jasa laundry di Kota Batam secara bertahap. Untuk mengatasi kebutuhan jasa laundry, maka menjadi peluang yang dapat dimanfaatkan Extra Qilo Laundry Kiloan. Pada tahun 2018 Bapak Goklas Situmorang menjalankan usaha jasa ini dan menjadi pemilik dari salah satu cabang Extra Qilo Laundry Kiloan di Kota Batam. Extra Qilo Laundry Kiloan menyediakan jasa mencuci dan setrika pakaian, boneka, selimut, karpet, dan lain-lain.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat pelayanan atau kualitas produk. Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja suatu perusahaan yang memenuhi harapan mereka (Rahayu, 2019). Extra Qilo Laundry

Kiloan membuat strategi dalam bisnisnya yaitu dengan memaksimalkan mencari pelanggan. Namun tidak sesuai yang diharapkan, banyak pelanggannya mengeluh karena pelayanan di berikan tidak baik terbukti pada tahun 2021 terdapat 3 kasus pakaian pelanggan tercampur dengan pakaian pelanggan lain, 4 kasus kerusakan atau luntur pakaian pelanggan, 3 kasus kehilangan pakaian pelanggan, 3 kasus pakaian lembab dan bau, dan tidak tepat waktu dalam penyucian pakaian pelanggan. Hal ini dapat mengurangi minat pelanggan untuk menggunakan layanan Extra Qilo Laundry Kiloan dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan Tahun 2021

Bulan	Jumlah Pelanggan
Januari	193
Februari	173
Maret	209
April	210
Mei	189
Juni	181
July	179
Agustus	163
September	160
Oktober	163
November	155
Desember	151

Sumber: Data diolah pada tahun 2021

Seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 diatas, pada tahun 2021 jumlah pelanggan Extra Qiloan Laundry Kiloan tidak stabil, terjadinya penurunan jumlah pelanggan dikarenakan banyaknya keluhan pelanggan. Dari data diatas dapat kita simpulkan kurangnya kualitas pelayanan akan menyebabkan larinya pelanggan dan kerugian bagi perusahaan.

Kualitas pelayanan yang baik adalah terjalinnya hubungan baik antara penjual dan pembeli. Ini adalah bagian penting yang harus dikerjakan semua pelaku usaha jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Faktor lain yang dihadapi Extra Qilo Laundry Kiloan yaitu, ada perbedaan harga. Menurut Sciences, (2020) harga sebagai sejumlah uang yang dibayarkan atas jasa, atau jumlah nilai yang konsumen tukar dalam rangka mendapatkan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga juga mempengaruhi kepuasan pelanggan dimana bila mendapat harga yang lebih murah dan kualitas barangnya atau jasa baik, maka pelanggan merasa puas karena keinginannya terpenuhi.

Berikut perbandingan daftar harga Extra Qilo Laundry Kiloan dengan Hani Laundry Kiloan.

Tabel 1. 2 Daftar Harga Jasa

Jenis Laundry	Harga /kg Jasa Extra Qilo Laundry Kiloan	Harga /kg Jasa Hani Laundry Kiloan
Cuci+setrika Reguler	Rp. 7.000	Rp. 6.000
Cuci+setrika one day	Rp. 14.000	Rp. 12.000
Cuci+setrika Express	Rp. 16.000	Rp. 14.000

Sumber : Extra Qilo Laundry Kiloan dan Hani Laundry Kiloan

Tabel 1.1 menunjukkan harga layanan ditawarkan Extra Qilo Laundry Kiloan lebih tinggi dibandingkan dengan harga jasa Hani Laundry Kiloan yang akan mempengaruhi minat pelanggan untuk memilih laundry yang lebih murah dari Extra Qilo Laundry Kiloan. Dengan mempertimbangkan masalah di atas, penulis tertarik untuk menulis judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN EXTRA QILO LAUNDRY KILOAN DI KOTA BATAM**

1.2. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang untuk masalah diatas dasar keterbatasan waktu penulis dapat menguraikan perumusan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Pelayanan yang tidak baik terhadap pelanggan.
2. Adanya perbandingan harga yang lebih tinggi dengan jasa lain.
3. Pakaian sering lembab dan bau pada saat pakaian di terima oleh pelanggan.
4. Hilang dan tercampurnya pakaian pelanggan.
5. Tidak tepatnya waktu dalam penyucian pakaian sehingga pelanggan kecewa.

1.3. Batasan Masalah

Batasan penelitian ini adalah peneliti memfokuskan faktor masalah sebagai berikut. Variabel penelitian kualitas pelayanan(X1) dan harga(X2) kepuasan pelanggan(Y) di Extra Qilo Laundry Kiloan.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan kajian masalah diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan?
3. Apakah kualitas pelayanan,dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang diatas maka penulis bertujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kuliatas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam.
2. Mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam.
3. Mengetahui mengetahui kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Extra Qilo Laundry Kiloan Di Kota Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat teoritis

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan memperluas pengetahuan tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan untuk kemajuan perusahaan khususnya perusahaan jasa.

1.6.2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis

Dari hasil penelitian penulis dapat memahami lebih dalam tentang pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada extra kilo laundry kiloan.

2. Bagi perusahaan jasa

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dan melakukan perbaikan serta pengembangan dalam pelayanan untuk kemajuan pada perusahaan.

3. Bagi peneliti lainnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi terbaru dalam pengembangan teori pengaruh kualitas pelayan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada objek selanjutnya.