

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini Indonesia sebagai negara berkembang yang memiliki berbagai kesibukan dan kegiatan sehingga membuat masyarakatnya sulit untuk membagi waktu antara pekerjaan dirumah maupun diluar rumah. Kegiatan tersebut mempengaruhi adanya perubahan terhadap gaya hidup masyarakat khususnya yang membutuhkan segala hal untuk dapat dilakukan dengan cepat dan praktis. Salah satu kebutuhan yang membutuhkan kemudahan dan kepraktisan adalah kegiatan mencuci pakaian dan menyetrika. Guna memenuhi dan menjawab kebutuhan gaya hidup masyarakat, saat ini sudah banyak dan semakin berkembang perusahaan jasa yang bergerak pada bidang pencucian pakaian atau yang sering disebut laundry.

Pada awalnya laundry pertama kali muncul dengan sistem cuci per satuan baju, namun harga yang harus dibayarkan cukup mahal. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan perkembangan teknologi, kemudian berkembanglah jasa laundry dengan sistem kiloan. Satu kilogram pakaian bisa untuk 4-6 potong pakaian, hal ini dapat menguntungkan konsumen karena harga yang terbilang cukup murah. Perusahaan jasa laundry kiloan melayani kebutuhan pencucian pakaian bersih sehari-hari yang sangat membantu bagi orang yang memiliki banyak kegiatan dengan harga yang cukup murah sehingga dapat di jangkau oleh semua kalangan.

Menurut Narendra (2013) ketatnya persaingan dalam bisnis laundry saat ini membuat para pemilik usaha tersebut bersaing dalam banyak hal agar dapat merebut pangsa pasar atau menciptakan peluang pasar baru guna meningkatkan penjualan. Perusahaan jasa dalam memasarkan jasanya lebih mengutamakan nilai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggannya melalui Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan yang perusahaan tersebut berikan. Kepuasan konsumen adalah kunci utama suatu usaha, agar usaha yang ditekuni dapat berjalan lancar dengan laba sebagai tujuan utamanya. Menurut Zulian Yamit (2001:77), “kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang”. Adapun cara untuk memuaskan konsumen adalah memberikan harga yang terjangkau, memilih lokasi usaha yang strategis dan kualitas pelayanan yang baik.

Harga merupakan suatu nilai yang mencakup seberapa besar dana yang dikeluarkan pelanggan dalam menggunakan jasa laundry, apakah terjangkau atau tidak. Harga dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dengan menjadikan harga yang terjangkau akan membuat seseorang merasa tertarik untuk mencobanya. Apalagi untuk pendapatan masyarakat perkotaan yang mayoritas tinggi, akan memudahkan perusahaan dalam melakukan atau menetapkan standar harga yang baik. Selain faktor harga, faktor lain yang menentukan kepuasan konsumen adalah lokasi. Jika lokasi yang dipilih adalah lokasi yang strategis, maka dampak pemilihan lokasi tersebut sangat menguntungkan bagi siklus hidup perusahaan. Jika perusahaan berhasil memperoleh dan mempertahankan lokasi yang strategis, maka itu dapat menjadi rintangan yang efektif bagi para pesaing untuk mendapatkan akses ke pasar (Tjiptono, 2005). Akses lokasi yang mudah

akan menjadi suatu pertimbangan bagi konsumen. Lokasi yang mudah dijangkau juga membantu distributor untuk mendistribusikan suatu produk atau jasa.

Adapun cara untuk memuaskan konsumen selanjutnya ialah memberikan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan rasa nyaman bagi konsumen, sebaliknya pelayanan yang kurang baik akan membuat konsumen enggan untuk melakukan pembelian ulang suatu produk. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya (Parasuraman, Zeithami, dan Berry, 2005: 240). Pengusaha dituntut memberikan pelayanan yang memuaskan jika ingin mendapatkan pelanggan tetap.

Beberapa uraian diatas penulis tertarik untuk mengetahui hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen, untuk mengetahui hubungan Lokasi dengan Kepuasan Konsumen, untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen, sehingga pada penelitian ini penulis tertarik untuk memberi judul **“Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pada penelitian ini mengambil judul “Pengaruh Harga, Lokasi, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang)”, maka pokok masalah yang akan di bahas adalah :

1. Bagaimana faktor Harga mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang?

2. Bagaimana faktor Lokasi mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang?
3. Bagaimana faktor Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang?
4. Bagaimana faktor Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rizky Laundry Ketileng Semarang?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut diatas, adapun tujuan diadakannya penelitian ini adalah sebaagi berikut :

1. Menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan
2. Menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan
3. Menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Menganalisis pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun kegunaan yang di peroleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis
 - a. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat menambah wawasan tentang ilmu pengetahuan terutama dalam disiplin ilmu manajemen khususnya pada kajian-kajian mengenai manajemen pemasaran dengan memberikan gambaran mengenai Harga, Lokasi dan Kualitas

Pelayanan dan pengaruhnya terhadap Rizky Laundry Ketileng Semarang.

- b. Dapat memberikan sumbangan dalam rangka pengembangan ilmu sesuai dengan bidang keahliannya.
 - c. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan konsep mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam suatu perusahaan.
2. Secara Praktis
- a. Bagi peneliti, untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Semarang.
 - b. Bagi peneliti lain, laporan penelitian ini dapat menambah satu bacaan dan referensi untuk penelitian sejenis.
 - c. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh bagaimana prosedur yang akan digunakan dalam peningkatan Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan yang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulisan skripsi ini, maka penulis membagi pembahasan ke dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Pada pembahasan awal akan diuraikan latar belakang masalah yang berisi penjelasan pada permasalahan yang timbul sehingga menjadi alasan penelitian ini untuk dilakukan. Rumusan masalah mencakup pertanyaan yang timbul ketika mengetahui latar belakang suatu permasalahan ditemukan dan perlu adanya jawaban dari pertanyaan tersebut melalui pengumpulan data. Tujuan dan kegunaan penelitian merupakan hal yang diharapkan dari adanya suatu rumusan hasil yang dicapai pada penelitian dengan mengacu pada latar belakang dan perumusan masalah yang telah disusun. Pembahasan akhir dari bab ini yaitu sistematika penulisan yang berisi uraian ringkasan mengenai materi yang akan dibahas pada setiap bab dalam penelitian skripsi ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan tentang teori, berbagai hasil penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, serta hipotesis.

Landasan teori merupakan suatu konsep uraian teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian yang digunakan peneliti sebagai dasar acuan atau pedoman dalam menganalisis permasalahan. Penelitian terdahulu adalah penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Adanya penelitian terdahulu sangat berperan penting sebagai dasar penyusunan penelitian ini karena berguna untuk mengetahui hasil yang didapat oleh peneliti ini. Adanya penelitian terdahulu sangat berperan penting sebagai dasar penyusunan penelitian ini Karena berguna untuk mengetahui hasil yang didapat oleh peneliti terdahulu dan selanjutnya akan menjadi perbandingan hubungan antar variabel. Kerangka pemikiran merupakan suatu skema atau

konsep yang menjelaskan secara garis besar alur pemikiran antar variabel dalam penelitian ini berdasarkan rumusan permasalahan yang ada. Hipotesis adalah pernyataan yang berupa jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang masih perlu dilakukan analisis untuk dibuktikan kebenarannya.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini dikemukakan mengenai pendekatan yang digunakan dalam penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan uji statistik yang digunakan.

Variabel penelitian dan definisi operasional dalam penelitian ini yaitu menguraikan secara ringkas mengenai variabel-variabel yang digunakan serta mendefinisikan variabel secara operasional yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pengukuran terhadap objek penelitian. Populasi dan sampel merupakan tahap dalam menentukan objek penelitian yang dimulai dengan penentuan populasi terlebih dahulu, lalu menentukan karakteristik tertentu demi memperkecil wilayah populasi hal ini berguna untuk mempermudah dalam menentukan sampel penelitian. Jenis dan sumber data merupakan uraian kategori jenis data yang digunakan dalam penelitian ini serta bagaimana sumber data yang didapat untuk dianalisis. Metode pengumpulan data dan metode analisis merupakan suatu teknik yang dilakukan dalam penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan dibahas secara rinci hasil penelitian disajikan menurut topik dan sub topik secara berurutan. Bab ini berisi tentang deskripsi objek

penelitian, analisis data dan pembahasan, sehingga bab ini akan membuktikan hasil dari hipotesis yang dibangun oleh peneliti.

Deskripsi objek penelitian berisi uraian ringkas tentang objek yang digunakan dalam penelitian ini. Analisis data dalam penelitian berisi penjelasan dari data-data yang didapat untuk dianalisis menggunakan metode analisis yang telah ditentukan dan dibantu dengan menggunakan aplikasi SPSS. Pembahasan penelitian ini berisi uraian penjelasan dari hasil analisis data penelitian yang sebelumnya sudah dioalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini akhir dari seluruh penjelasan dalam uraian tiap bab, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan uraian yang didapat dari hasil penelitian. Saran dalam penelitian ini diajukan peneliti untuk pihak perusahaan yang bersangkutan dan pihak-pihak yang berkepentingan.

