

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman modern saat ini, perkembangan dunia bisnis telah berdampak dengan semakin banyaknya unit usaha baru yang di ciptakan masyarakat baik yang berskala kecil, menengah maupun yang berskala besar (Rini Afrianti 2018:152)

Kemajuan teknologi juga memberikan pengaruh terhadap gaya hidup masyarakat terutama di kota besar yang menginginkan agar semua hal dilakukan serba praktis dan cepat. Masyarakat yang disibukkan dengan banyak kegiatan terkadang tidak dapat membagi waktu antara pekerjaan di luar rumah dengan pekerjaan di rumah (Analitika 2016:116).

Hal ini, diikuti dengan pesatnya perkembangan penyediaan jasa *laundry* (Boy Leonard 2015:1). Keberadaan jasa *laundry* tersebut, mampu memenuhi kebutuhan para pelanggan untuk mencuci pakaiannya. *Laundry* sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat yang ingin serba praktis, karna tuntutan kesibukan dari berbagai kalangan contohnya seperti para ibu rumahtangga, mahasiswa, karyawan dan para pekerja lainnya. Biasanya mereka menyerahkan pada jasa *laundry* dan mereka rela mengeluarkan uang untuk menggunakan jasa *laundry* asalkan semua pekerjaan mencuci pakaian dan menyetrica terselesaikan dengan baik.

Menurut Kotler (dalam Rini 2018:152) kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap hasil yang diharapkan. Yang menjadi tujuan utama ialah bagaimana caranya konsumen mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan atau keinginannya. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik untuk terciptanya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dapat membuat pelanggan puas adalah pelayanan yang baik, nyaman dan ramah agar pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan. Dengan adanya pelayanan yang baik tentunya akan meningkatkan kepuasan yang diterima dari jasa yang telah terjual. Apabila karyawan *laundry* mampu memberikan pelayanan yang baik, maka pelanggan *laundry* akan merasa puas. Pelayanan ini diartikan sebagai jasa atau pelayanan yang disampaikan oleh pemilik jasa yang merupakan kecepatan, hubungan, kemudahan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam melayani maupun memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan (Rini 2018 : 153).

Selain kualitas pelayanan, pada jasa *laundry* ini juga memerlukan lokasi yang baik dan tentunya strategis. Hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2006) yang menyatakan bahwa lokasi menentukan kesuksesan suatu jasa karena erat kaitannya dengan pasar potensial. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Zulkifli 2017:154) menyatakan bahwa *place* (tempat) atau lokasi, yaitu berbagai kegiatan perusahaan untuk membuat produk yang dihasilkan/dijual terjangkau dan tersedia

bagi pasar sasaran. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi dan keputusan atas saluran distribusi, dalam hal ini berhubungan dengan bagaimana cara penyampaian kepada para pelanggan dan dimana lokasi yang strategis. Salah memilih lokasi dapat berakibat fatal bagi perusahaan. Perusahaan harus menyadari sebelum konsumen mengambil suatu keputusan pembelian terhadap suatu produk/jasa, konsumen akan sangat mempertimbangkan faktor lokasi yang sesuai. Persepsi yang diperoleh dari penilaian pelanggan terhadap lokasi yang dekat dengan fasilitas transportasi serta mudah ditemukan atau mudah dijangkau akan berpengaruh terhadap kualitas jasa di mata pelanggan. Keberadaan lokasi yang strategis akan menjadi pertimbangan dan faktor pendorong kepuasan pelanggan dalam memilih jasa *laundry*. Maka dari itu, perusahaan harus mempertimbangkan keputusannya dalam proses pemilihan lokasi agar tidak menimbulkan adanya kerugian dikemudian hari.

Sebuah perusahaan akan dikatakan besar dan sukses apabila perusahaan tersebut berhasil secara terus menerus dan konsisten dalam menjaga kepercayaan dari setiap konsumennya, baik itu kepercayaan menyangkut kualitas produk maupun kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut kepada konsumen. Menjaga kepercayaan itu tentu memiliki tujuan yang lebih penting, yaitu untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, menjaga kepercayaan juga merupakan upaya untuk memperoleh atau mendapatkan dan bahkan meningkatkan pendapatan atau keuntungan yang lebih besar bagi perusahaan itu sendiri. Itulah sebabnya kesuksesan sebuah perusahaan akan lebih nyata jika harus tetap konsisten dalam menjaga kepercayaan setiap konsumen (Al-

Misbah 2020 : 2)

Namun tidak semua pelanggan mendapatkan kepuasan pelayanan dari jasa laundry yang mereka gunakan. Beberapa dari mereka bahkan mengeluhkan pakaian yang mereka cuci di laundry tersebut kurang bersih dan kurang wangi. Bukan hanya kurang bersih dan kurang wangi saja yang mereka keluhkan, bahkan beberapa dari mereka juga mengeluhkan baju yang mereka cuci di laundry mengalami kerusakan, mulai dari kerusakan, kecil, sedang sampai dengan kerusakan besar. Contoh kerusakan kecil yang dimaksud adalah terjadi lunturnya warna pada pakaian tersebut, terjadinya kerusakan sedang yaitu ketika mesin pengering yang tidak dapat bekerja secara maksimal dan mengakibatkan pakaian menjadi keriting. Sedangkan kerusakan besar yang dialami beberapa dari pengguna layanan laundry adalah pakaian yang mereka cuci didapati sobekan pada bagian-bagian tertentu. Ketidaktepatan waktu dalam penyelesaian laundry juga adalah salah satu kendala yang dihadapi konsumen terhadap layanan laundry. Ketika pengusaha laundry mendapatkan beberapa konsumen dengan jumlah pakaian yang akan dicuci terbilang banyak, terkadang mereka mengabaikan kualitas dari pelayanan dengan alasan kurangnya tenaga kerja yang mereka gunakan. Komitmen dengan janji yang diberikan kepada konsumen sangatlah penting untuk menjaga citra dari perusahaan . Tidak sampai disitu saja, beberapa dari pengguna laundry juga pernah mengalami pelayanan yang kurang menyenangkan dari para pekerja. Seperti halnya ketidakramahan pekerja terhadap konsumen

Peneliti sangat tertarik dengan jasa Yevame Laundry yang beralamat di

jalan Reli No. 116A, Kelurahan Sidorejo, Kecamatan Medan Tembung, kota Medan. Adanya keluhan yang timbul dari pelanggan mendorong penulis untuk mengetahui dan meneliti lebih dalam keinginan konsumen terhadap jasa laundry. Pada saat ini, cucian laundry dituntut untuk memenuhi harapan pelanggan seperti kualitas cucian yang bagus, wangi dan tepat waktu. Bukan hanya itu saja, kenyamanan juga sangat perlu. Agar tidak terjadi permasalahan yang timbul akibat kelalaian karyawan, maka pihak laundry harus bisa meminimalisir masalah yang terjadi dengan pelanggannya.

**Tabel 1.1**  
**Data Pelanggan dari Mei 2021 - September 2021**

No	Bulan	Jumlah Pelanggan
1	Januari 2021	188
2	Februari 2021	244
3	Maret 2021	362
4	April 2021	286
5	Mei 2021	882
6	Juni 2021	710
7	Juli 2021	521
8	Agustus 2021	453
9	September 2021	214

Sumber : Yevame laundry

Berdasarkan tabel diatas, jumlah pelanggan Yevame Laundry mengalami fluktuasi. Peneliti melakukan penelitian terdahulu (prasurvey) untuk mengetahui

permasalahan yang terjadi pada Yevame Laundry. Peneliti melakukan survey kepada 30 orang responden. Responden tersebut merupakan konsumen yang pernah memakai jasa Yevame laundry.

**Tabel 1.2**

Pra-Survey Kepuasan Pelanggan			
No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Saya merasa puas karena karyawan Yevame laundry melayani saya dengan cepat pada saat saya baru datang.	40%	60%
2	Saya merasa puas karena pakaian yang saya laundry kembali dengan bersih	46,7%	53,3%

Berdasarkan hasil prasurvey diatas, pada pernyataan 1 yang menjawab tidak sebesar 60%. Dalam hal ini, Yevame laundry lambat dalam melayani pelanggannya sehingga membuat pelanggan menunggu lama. Pada pernyataan 2 yang menjawab tidak sebesar 53,3% yang berarti pakaian yang sudah di laundry masih memiliki noda sehingga membuat pelanggan merasa kurang puas.

Selanjutnya salah satu faktor yang mengindikasikan terjadinya penurunan kepuasan pelanggan yaitu *Responsiveness*. *Responsiveness* dapat dijadikan peluang untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Akan tetapi, *responsiveness* pada Yevame laundry belum cukup optimal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tabel prasurvey berikut.

**Tabel 1.3**

Pra-Survey <i>Responsiveness</i>			
No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Yevame laundry sigap dalam melayani kebutuhan Pelanggan	53,3%	56,7%
2	Yevame laundry menanggapi dengan cepat keluhan saya ketika pakaian yang saya laundry tidak bersih	46,7%	53,3%

Berdasarkan tabel prasurvey diatas, pada pernyataan 1 menjawab sebesar 56,7%. Yevame laundry kurang sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan kemungkinan karena banyaknya pelanggan. Pernyataan 2 yang menjawab tidak sebesar 53,3%. Kemungkinan juga dikarenakan banyaknya pelanggan sehingga Yevame laundry kurang menanggapi pelanggan dengan cepat.

Selain *responsiveness*, lokasi juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dapat dilihat melalui tabel prasurvey berikut.

**Tabel 1.4**

Pra-Survey Lokasi			
No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Yevame laundry memiliki lokasi yang aman dari Pesaing	30%	70%

2	Adanya tempat yang lebih untuk melakukan perluasan usaha	33,3%	66,7%
---	----------------------------------------------------------	-------	-------

Berdasarkan hasil prasurvei diatas, pada pernyataan 1 yang menjawab tidak sebesar 70%. Hal ini dikarenakan banyaknya pesaing yang juga membuka jasa laundry di sekitar Yevame laundry. Pada pernyataan 2 yang menjawab tidak sebesar 66,7 % . Hal ini karena Yevame laundry memiliki tempat yang sempit. Ketatnya persaingan pada saat ini membuat Yevame Laundry harus mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang ramah agar dapat menarik perhatian kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana *responsiveness* dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Yevame Laundry Medan. Maka, penulis melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Jasa Yevame Laundry Medan”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Pelanggan kurang puas karena pelayanan yang lambat sehingga membuat menunggu lama
2. Pelanggan kurang puas karena pakaian yang sudah di laundry kembali dengan tidak bersih

3. Yevame laundry kurang sigap dalam melayani kebutuhan pelanggan
4. Respon Yevame laundry yang kurang cepat ketika adanya keluhan pelanggan

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, agar tidak terjadi kesimpangsiuran dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan, sehingga mendapatkan data dan informasi yang diperlukan maka penulis menetapkan batasan-batasan masalah pada *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry Medan.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan yang telah dijelaskan pada latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry kota Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame laundry kota Medan?
3. Apakah terdapat pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry kota Medan?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini, antara lain :

1. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry Medan
2. Untuk mengetahui Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry Medan

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh penulis dari penelitian ini adalah :

#### **1. Bagi Peneliti**

Sebagai wadah penerapan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan. Selain itu sebagai sarana meningkatkan kemampuan penulis dalam berfikir ilmiah khususnya yang berkaitan dengan masalah pengaruh *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Sebagai bahan masukan yang bermanfaat dan tambahan informasi bagi perusahaan dalam meningkatkan *Responsiveness* dan lokasi pada pelanggan Yevame Laundry kota Medan.

### 3. Bagi Lembaga Pendidikan Universitas Negeri Medan

Menambah literatur kepustakaan Universitas Negeri Medan di bidang pemasaran khususnya tentang *Responsiveness* dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada pengguna jasa Yevame Laundry kota Medan.

### 4. Bagi Peneliti Lain

Sebagai referensi yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian mengenai *Responsiveness*, Lokasi maupun Kepuasan Pelanggan dan untuk mengembangkan penelitian di masa yang akan datang.