

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan yang memberikan jasa yang berkualitas dan bermutu, yang dapat memenuhi tingkat kepentingan pelanggan akan dapat lebih bertahan karena menciptakan nilai yang lebih unggul daripada pesaingnya. Bisnis besar yang sering kita jumpai seperti perusahaan penerbangan, perbankan, asuransi, telekomunikasi, jaringan hotel, dan transportasi angkutan barang hingga berbagai jenis bisnis kecil yang dimiliki dan dijalankan secara lokal, termasuk restoran, binatu, taksi, ahli mata, dan banyak jasa bisnis-ke-bisnis (Lovelock, 2007).

Perhatian terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu menjadi sangat penting khususnya usaha pencucian kendaraan bermotor. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan kepada pelanggan adalah faktor terpenting, karena pelanggan semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa yang akan digunakan. Berbagai bentuk jasa baru bermunculan dalam rangka merespon kebutuhan pelanggan baik individual maupun organisasional.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Kebutuhan pelanggan perlu diidentifikasi secara jelas, sebagai bagian dari pengembangan produk untuk melampaui harapan pelanggan, dan bukan sekedar memenuhinya. Saat ini pelayanan jasa tidaklah ringan, perusahaan dihadapkan pada persaingan tidak hanya membuat para pelanggan tertarik, namun juga membuat pelanggan meningkatkan laba perusahaan. (Lupiyoadi, 2001).

Dapat dilihat bahwa pelanggan mengenal Donny Steam melalui komunikasi mulut ke mulut banyak pelanggan mengetahui dari teman, tetangga, kerabat dan saudara karena sudah banyak masyarakat yang mengetahui tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang eksklusif dan memenuhi standart namun masih ada hal yang menimbulkan kurang puasnya pelayanan terhadap pelanggan. Pelanggan juga melakukan komplain dan keluhan secara langsung terhadap Donny Steam. Pada saat peneliti melakukan survei awal, peneliti menemukan keluhan dari pelanggan langsung kepada pemilik perusahaan Donny Steam, untuk menjaga reputasi perusahaan tidak dapat menampilkan data komplain secara keseluruhan dan di peroleh hasil sebagai berikut :

1. Ketika dilakukan pengamatan dari proses pencucian dilakukan menunjukkan bahwa ketika pemilik menunggu proses pencucian maka

hasilnya sangat memuaskan, tetapi apabila tidak ditunggu hasilnya kurang maksimal.

2. Pengerjaan terlalu cepat sehingga masih ada bagian yang terlewat ketika proses pembersihan.
3. Terkadang pelayanan kurang ramah.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepuasan dipandang sebagai perasaan senang yang diperoleh melalui pengorbanan. Lebih lanjut terdapat beberapa Kepuasan pelanggan menurut para ahli lainnya sebagaimana dalam penelitian Oliver. Ia menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan bagian dari pemasaran dan memainkan peran penting di dalam pasar (Oliver, 2007). Dalam setiap perusahaan, kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting, karena jika pelanggan merasa puas dengan pelayanan atau produk itu, maka posisi produk atau jasa itu akan baik di pasar. Apa yang diharapkan dan diinginkan oleh pelanggan merupakan faktor utama yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan dalam menyusun rencana kebijakan bagian pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Dengan semakin meningkatnya persaingan yang ada, perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya agar dapat melakukan perbaikan dan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan setelah melakukan transaksi di cuci motor dan mobil Donny Steam. Adapun data pelayanan jasa pencucian motor dan mobil Donny Steam selama tiga tahun terakhir ini dapat dilihat pada table berikut ini:

**Table 1**  
**1.1 Data Pelayanan Jasa Cuci Motor dan Mobil Donny**

Tahun	Cuci Sepeda Motor	Cuci Mobil
2016	1538	946
2017	1411	763
2018	1250	422

*Sumber: Donny Steam Jakarta, 2018*

Table 1.1 berdasarkan table diatas dapat terlihat bahwa pelayanan jasa pencucian sepeda motor Donny Steam selama kurun waktu 2016 sampai 2018 dan terjadi penurunan jumlah pelayanan pelanggan pada tahun terakhir yaitu sebanyak 288 pelanggan. Sedangkan jasa pelayanan pencucian mobil pada tahun 2016 sampai 2018 mengalami penurunan pelayanan secara signifikan. Peneliti menilai karena banyaknya persaingan usaha baru pencucian kendaraan di sekitar lingkungan Donny Steam.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah yang terjadi di atas maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DENGAN HARGA SEBAGAI VARIABEL**

## **MODERASI (Studi Kasus Pada Cuci Motor dan Mobil Donny Steam Jakarta).**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah pada penelitian ini meliputi :

- (1) Kualitas pelayanan yang diberikan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam kepada para pelanggan mampu memberikan kepuasan pada pelanggan;
- (2) Kurang menindaklanjuti kualitas pelayanan kepada tahap loyalitas pelanggan yang harus dilakukan oleh pelanggan;
- (3) Kepuasan yang dirasakan pelanggan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam membuat para pelanggan secara berulang mencuci kembali kendaraan mereka dan secara tidak langsung pelanggan tersebut loyal akan Cuci Motor dan Mobil Donny Steam;
- (4) Harga pada Cuci Motor dan Mobil Donny Steam standar dengan harga yang diberikan oleh pesaing sehingga pelanggan merasa loyal dengan perusahaan jasa tersebut.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Menurunnya pelayanan jasa pencucian motor dan mobil dari tahun ke tahun dan diterimanya keluhan-keluhan dari pelanggan merupakan permasalahan yang dihadapi pihak perusahaan jasa pencucian motor dan mobil Donny Steam Jakarta. Perusahaan harus menganalisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti kualitas layanan, dan harga agar diharapkan mampu meningkatkan penjualan perusahaan kembali.

Dari rumusan masalah diatas akan menimbulkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Apakah Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dalam melakukan sebuah penelitian perlu ditentukan terlebih dahulu tujuan penelitian agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Untuk mengetahui Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Sebagai masukan bagi pihak perusahaan jasa pelayanan cuci motor dan mobil Donny Steam Jakarta, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi di masa yang akan datang.
2. Penelitian ini juga berguna bagi para perusahaan-perusahaan lain sebagai masukan dalam mengembangkan kepuasan pelanggannya.
3. Sebagai bahan masukan atau tambahan pengetahuan bagi rekan-rekan mahasiswa serta masyarakat umum mengenai kepuasan pelanggan .