

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peningkatan kebutuhan manusia pada sektor ekonomi memberikan dampak semakin banyak para pengusaha yang membuka jenis usaha baru, khususnya usaha yang berbentuk jasa. Salah satu industri jasa yang berkembang pada beberapa tahun ini, adalah jasa laundry. Laundry adalah fasilitas dimana pakaian dicuci dan dikeringkan. Dengan demikian, usaha laundry dapat dikategorikan sebagai bentuk usaha jasa pelayanan pencucian berupa pakaian dan jenisnya yang digunakan sehari-hari.

Kemajuan Indonesia sebagai negara berkembang saat ini dipenuhi oleh masyarakat yang memiliki kesibukan dengan banyaknya kegiatan yang membuat sulitnya membagi waktu antara pekerjaan baik di rumah maupun di luar rumah. Kegiatan tersebut mempengaruhi adanya perubahan terhadap gaya hidup masyarakat khususnya yang membutuhkan segala hal yang 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 dibayar cukup mahal. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan perkembangan teknologi, kemudian berkembanglah jasa laundry dengan sistem kiloan. Satu kilogram pakaian biasanya 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 dijangkau oleh semua kalangan.

Menurut majalah laundry Indonesia, laundry kiloan di Indonesia pertamakali muncul dikota pelajar Jogjakarta, dan kemudian berkembang menjadi usaha yang menjanjikan diseluruh kota khususnya di kota kota besar.

Kota Malang merupakan salah satu kota besar yang ada di provinsi jawa timur, pesatnya pertumbuhan kota ini didominasi dengan adanya belasan kampus yang menjadikan kota ini semakin hari semakin padat dan sibuk, karena jumlah penduduk semakin meningkat tiap tahunnya. Untuk saat ini jumlah penduduk kota Malang mencapai 895.387 jiwa. Perekonomian di kota Malang di tunjang dari berbagai sector, diantaranya industri, jasa, perdagangan dan pariwisata. Dengan adanya berbagai sektor perekonomian dikota Malang ini, menjadikan masyarakatnya semakin sibuk. Hal ini dikarenakan semakin banyak orang yang bekerja di berbagai sektor perekonomian, selain itu jumlah mahasiswa pendatang dari berbagai daerah atau kota-kota lain juga sangat besar. Dengan berbagai aktifitasnya membuat kota ini semakin sibuk dari waktu ke waktu. Dengan berbagai kesibukan masyarakatnya menjadikan kebutuhan akan penyedia jasa sungguh besar di kota Malang. Salah satu penyedia jasa yang paling dan sering digunakan masyarakat adalah jasa pencuci pakaian atau biasa disebut laundry. Melihat perkembangan gaya hidup masyarakat kota yang semakin mengarah ke gaya hidup instan, maka bisnis laundry akan semakin dibutuhkan kedepannya. Kemungkinan bisnis jasa laundry untuk terus berkembang pun sangat terbuka.

Ada beberapa faktor yang membuat bisnis laundry memiliki potensi besar. Antara lain, laundry telah menjadi kebutuhan primer bagi sebagian besar masyarakat. Selain itu, perkembangan pola sosial yang semakin serba praktis karena faktor lingkungan yang bergerak cepat dan dinamis juga turut berkontribusi pada perkembangan bisnis ini. Jika ditelaah lebih dalam, saat ini orang lebih suka aktifitas penunjangnya diserahkan pada orang yang lebih ahli. Misalnya, selain laundry, ada bisnis cuci mobil yang juga menjadi trend. Dari faktor inilah membuat bisnis laundry semakin potensial di kota Malang.

Wonderwash Laundry berdiri sejak Desember 2014. Bertempat di area bisnis di jalan Cengkeh no. 29A kota malang, bisnis ini berkembang pesat sejak awal pendiriannya. Salah satu keunggulan pelayanan yang ada di laundry ini yaitu

kepedulian terhadap pelanggannya. Kepedulian ini bukan sekedar menyapa dan memberi senyum ramah saja, namun lebih jauh dari itu yaitu mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pelanggan sesuai dengan karakter dan kelas pelanggan yang ada. Akan tetapi pada periode Februari 2017 hingga Februari 2018 terjadi penurunan jumlah pelanggan. Dengan pelayanan yang diberikan dan faktor harga dicurigai mempengaruhi hal tersebut. Adanya permasalahan-permasalahan teknis di dalam perusahaan sehingga dicurigai menurunkan kualitas pelayanan yang secara otomatis berbanding terbalik dengan harga yang diberikan. Dengan adanya permasalahan tersebut maka peneliti mengadakan penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Keputusan pembelian jasa di Wonderwash Laundry Malang” ini untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variable tersebut dengan penurunan jumlah pelanggan dan kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Wonderwash Laundry.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini merumuskan masalah yang diteliti yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa Wonderwash Laundry ?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan menggunakan jasa Wonderwash Laundry?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan penelitian ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian jasa Wonderwash Laundry.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap keputusan pembelian jasa Wonderwash Laundry.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dan informasi yang dapat digunakan oleh berbagai yang membutuhkan, antara lain:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat membawa wawasan dan sebagai bahan pelajaran serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.
2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber literatur dan bahan informasi untuk peneliti selanjutnya.

Bagi Wonderwash Laundry, memberikan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen, sehingga perusahaan dapat menyusun strategi yang berkaitan dengan mempertahankan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

