BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, konsep pemasaran modern juga mengalami perkembangan dengan menempatkan konsumen sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan para konsumen sebagai perhatian utama. Produsen berlomba-lomba untuk sebisa mungkin dapat bersaing dengan para kompetitornya. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyaknya perusahaan yang menghasilkan produk dengan jenis dan kegunaan yang sama. Konsumen juga bersikap lebih selektif dan kritis dalam memilih produk yang akan dibeli. Konsumen tidak lagi membeli produk sekedar berdasarkan pertimbangan wujud fisik saja, namun juga termasuk segala aspek pelayanan yang melekat pada produk tersebut sehingga produk tersebut dapat menarik konsumen dalam mengambil keputusannya untuk membeli produk yang dihasilkan (Lumintang, 2015).

Jasa laundry adalah suatu usaha yang dikerjakan perseorangan atau berkelompok dimana didalam usaha itu mempertemukan pembeli dan penjual yang sering berinteraksi secara langsung ataupun tidak, semua itu dijalankan untuk mendapatkan keuntungan atau laba. Dijaman modern saat ini banyak usaha yang dituntut untuk lebih memaksimalkan kinerja pelayanan jasa laundry itu sendiri. Karena bisnis laundry akan terus berkembang, konsumen untuk bisnis ini juga akan bertambah, mengingat bahwa saat ini kesibukan untuk berkarier sudah menjadi hal yang mutlak bagi ibu rumah tangga. Sehingga, banyak sebagian orang dengan rutinitas bekerja setiap hari atau berkarier akan tidak ada waktu untuk mengurusi pekerjaan rumah tangga, jasa laundry ini bisa menjadi pelengkap bagi ibu rumah tangga. Jadi penyedia jasa laundry harus lebih bisa meningkatkan kualitas layanan mereka agar bisa tetap bertahan menghadapi persaingan bisnis yang sangat pesat. http://bisnislaundrybajukiloan.blogspot.co.id/2013/12/pengertian-bisnis-laundry-baju-kiloan.html

Usaha Laundry kini sudah di akui keberadaannya dan sudah semakin dikenal dikalangan masyarakat perkotaan hingga diperdesaan. Bisnis yang menawarkan jasa membersihkan pakaian ini yang semakin hari semakin dikenal dan semakin banyak peminatnya. Tidaklah heran jika usaha jasa laundry semakin banyak jumlahnya dan tersebar luas, dengan banyaknya jasa Laundry kebutuhan ibu rumah tangga akan sangat terbantu karena sangat praktis dan harga yang terjangkau.

Setiap bisnis memiliki tugas yang kuat untuk menciptakan Loyalitas Pelanggan, sebab seperti yang ditulis oleh kaset Internasional "Another reason for the importance of building customer loyalty is a statistic that says it costs five times as much to get a new customer as it does to keep an old one". Yang diartikan, dalam membangun sebuah loyalitas konsumen itu sangaatlah sulit, apabila kita sudah mendapatkan konsumen yang loyal, kita harus mempertahankan dengan segala cara. Karena mempertahankan konsumen selama lima kali lebih sulit dari pada mencari konsumen yang baru. Hasil penilaian konsumen atas Kualitas Layanan akan membentuk pola loyalitas konsumen tertentu (Consumer Loyalty Pattern), yaitu dari sangat loyal sampai dengan sangat tidak loyal. (Kotler, 2008).

Loyalitas pelanggan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Loyalitas adalah komitmen yang dipegang kuat untuk membeli lagi atau berlangganan lagi produk atau jasa tertentu di masa depan meskipun situasi dan usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku (Kotler, 2005). Efendy (2015) mengatakan loyalitas pelanggan merupakan suatu ukuran ketertarikan konsumen terhadap sebuah merek. Ukuran ini mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan beralih ke produk yang lain. Banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan misalnya *price* (harga), *promotion* (promosi), *service quality* (kualitas pelayanan) dan loyalitas pelanggan. Sedangkan menurut penelitian Oktavia (2016) loyalitas pelanggan merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian dilakukan oleh seorang konsumen terhadap suatu perusahaan. Pelanggan yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan pelanggan baru.

Untuk meningkatkan loyalitas terhadap produk perusahaan, tentunya perusahaan perlu melakukan strategi promosi. Salah satunya melalui promosi penjualan. Menurut Kotler (2005), promosi penjualan adalah berbagai kumpulan alat-alat insentif yang sebagian besar jangka pendek, yang dirancang untuk merangsang pembelian produk atau jasa tertentu dengan lebih cepat dan lebih besar oleh konsumen. Kreativitas kegiatan promosi penjualan menjadi sesuatu yang sangat penting bagi pihak manajemen. Menurut penelitian Efendy (2015) mengatakan Promosi merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan dengan tujuan utama meningkatkan volume penjualan, dengan promosi perusahaan dapat mengkomunikasikan produk kepada konsumen. Keunggulan-keunggulan dari produk dapat diketahui oleh konsumen dan bisa membuat konsumen tertarik untuk mencoba dan kemudian akan mengambil keputusan untuk membeli suatu produk tersebut.

Banyak cara yang di capai oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan konsumen, misalnya dengan memperhatikan faktor harga. Pada umumnya, konsumen cenderung akan memilih perusahaan yang menawarkan produknya dengan harga yang terjangkau. Harga merupakan salah satu faktor yang memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2005) harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau nilai yang ditukarkan para konsumen untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk. Menurut penelitian Efendy (2015) mengatakan harga merupakan salah satu unsur yang mempengaruhi kegiatan-kegiatan dalam perusahaan yang berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Namun, hal itu seringkali terbentur pada kebijakan penetapan harga. Penetapan harga oleh perusahaan harus disesuaikan dengan situasi lingkungan dan perubahan yang terjadi terutama pada saat persaingan yang semakin ketat dan perkembangan permintaan yang terbatas.

Menurut Tjiptono (2011) pada prinsipnya kualitas jasa dalam hal ini adalah kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dampak positif dari pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan

dan kesetiaan pelanggan serta keinginan untuk melakukan pembelian kembali, yang tentunya akan meningkatkan pendapatan yang diterima dari produk yang telah terjual. Agar dapat bersaing, bertahan hidup, dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapat kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan tetap (Sinaga, 2010).

Laundry Ayu Service merupakan usaha laundry yang terbilang masih baru di Kabupaten Jember, dan juga perusahaan ini mampu berkembang dan bersaing cukup baik di tengah-tengah ketatnya persaingan bisnis jasa laundry di Kabupaten Jember. Untuk lebih menarik hati konsumen jasa laundry memberikan pelayanan yang lebih baik, dengan pelayanan yang ramah, sabar dan tempat yang cukup nyaman. Sehingga banyak produsen dituntut untuk memberikan Kualitas pelayanan yang baik sesuai permintaan pelanggan. Salah satunya jasa Laundry Ayu Service menyediakan jasa bukan hanya cuci pakaian tetapi juga menyediakan layanan antar-jemput untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan (Sumber : jasa Laundry Ayu Service).

Usaha laundry setiap tahun sangat meningkat, kita mengenal berbagai usaha jasa laundry yang ada di Kabupaten Jember. Salah satunya, jasa laundry Ayu Service memberikan harga yang sangat terjangkau untuk semua kalangan masyarakat agar lebih menarik minat pelanggan. Perkembangan usaha jasa laundry yang semakin meningkat disebabkan karena kebutuhan dan permintaan pelanggan dengan adanya perubahan gaya hidup. Sehingga banyak usaha jasa laundry dituntut untuk memberikan harga yang sesuai dengan kualitas dan pelayanan yang baik. Dengan banyak usaha jasa laundry maka akan menimbulkan persaingan dalam harga pada setiap usaha jasa laundry lainnya. Berikut nama dan harga pada setiap laundry yang ada di Kabupaten Jember, bisa dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1.1 Daftar Perbandingan Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember

No	Nama Laundry	Harga per kg	
1.	Ayu Laundry	Rp. 5000/kg	
2	Nine-One	Rp. 5500/kg	
3	Q'Fresh Laundry	Rp. 4000/kg	
4	Disca Laundry	Rp. 4750/kg	
5	Family Laundry	Rp. 4850/kg	

Sumber: Data primer yang diolah, 2017

Dari tabel 1.1 diatas, dijelaskan bahwa ada beberapa jasa laundry yang ada di Kabupaten Jember yang memberikan harga yang berbeda-beda dengan para pesaing yang ada. Jasa laundry Ayu Service sendiri memberikan harga yang sangat terjangkau yaitu Rp. 5000/kg, laundry ninety-one Rp. 5500/kg, q'fresh laundry Rp. 4000/kg, disca laundry Rp. 4750/kg dan family laundry Rp. 4850/kg.

Hal ini menuntut pengusaha jasa laundry Ayu Service untuk mempertahankan pelayanan dan menciptakan keunggulan dari laundry lainnya. Harapan adanya keunggulan tersebut secara langsung untuk meningkatkan permintaan dan penjualan, sehingga usaha jasa laundry memiliki lebih banyak pelanggan. Contohnya, dengan melakukan perubahan strategi, yaitu dengan memberikan informasi melalui promosi. Hal ini sangat penting karena banyaknya jasa laudry yang ada di Kabupaten Jember terus meningkat, produsen harus mampu menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan para pelanggan yang sudah ada (Sumber: jasa Laundry Ayu Service)

Berikut ini adalah tabel jumlah pelanggan pada Jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember pada bulan Agustus sampai Desesmber 2016 dan Januari 2017: Tabel 1.2 Jumlah Pelanggan pada Jasa Laundry Ayu Service pada bulan Agustus 2016 - Januari 2017

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Harga
1.	Agustus	1.184	Rp. 5000/kg
2	September	1.246	Rp. 5000/kg
3	Oktober	1.982	Rp. 5000/kg
4	November	1.864	Rp. 5000/kg
5	Desember	1.437	Rp. 5000/kg
6	Januari	1.622	Rp. 5000/kg
	Jumlah	9.335	

Sumber: Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember 2016-2017

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang datang ke Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember mengalami penurunan pada bulan Desember. Hal ini berarti bahwa ada penurunan penggunaan jasa laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember, dapat dilihat bahwa pada bulan Agustus sejumlah 1.184, bulan September sejumlah 1.246, bulan Oktober sejumlah 1.982, bulan November sejumlah 1.864, mengalami penurunan dibulan Desember sejumlah 1.437 dan mengalami kenaikan kembali pada bulan Januari sejumlah 1.622 pelanggan.

Dengan kondisi ini pihak laundry harus lebih meningkatkan promosi, harga, dan pelayanan yang diberikan pelanggan. Untuk tetap bertahan, maka pihak perusahaan harus menerima keluhan-keluhan yang diterima oleh para pelanggan dan meningkatkan kinerja karyawan agar meningkatkan loyalitas pelanggan. Untuk tetap bertahan, usaha laundry Ayu Service harus melakukan perubahan strategis, misalnya melakukan evaluasi mengenai harga yang sudah sesuai dengan pangsa pasar atau dengan cara meningkatkan promosi yang akan menarik para pelanggan agar datang kembali. Selain itu, bagaimana pelayanan yang diberikan agar pelanggan tidak merasa bosan dengan pelayanan yang kita berikan.

Dengan melihat fenomena diatas penulis ingin melakukan penelitian tentang pengaruh promosi, harga, dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan jasa Laundry Ayu Service di Kabupaten Jember untuk mengetahui sejauh mana promosi, harga, dan pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1. Promosi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laudry Ayu Service Jl. Karimata Jember?
- 2. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember?
- 3. Pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember.
- 2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember.
- 3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada jasa Laundry Ayu Service Jl. Karimata Jember.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan mamfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Usaha

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan jasa laundry, pada umumnya diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan pelayanan, sehingga jumlah keluhan pelanggan berkurang dan diharapkan jumlah pelanggan terus meningkat setiap bulannya.

2. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat mengetahui lebih mendalam manfaat dari strategi pemasaran yang berkaitan dengan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Peneliti Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pengetahuan untuk penelitian-penelitian di bidang pemasaran terutama berkenan dengan kepuasan pelanggan.