BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia usaha dalam bidang jasa saat ini sangat pesat. Konsumen dihadapkan dengan beberapa alternative pilihan tempat untuk memenuhi jasa yang dibutuhkan, sehingga pengusaha dituntut untuk dapat memberikan sesuatu yang dibutuhkan pelanggan sedemikian sehingga dapat memuaskan pelanggan. Pertumbuhan ekonomi tidak terlepas dari perkembangan bisnis jasa di kota-kota besar di Indonesia, termasuk kota Jember. Kemajuan bisnis tersebut memberikan dampak positif terhadap pemulihan perekonomian Indonesia. Pesatnya perkembangan bisnis jasa sejalan dengan peningkatan kebutuhan primer atau kebutuhan pokok yang terus meningkat. Sehingga terjadi perubahan mulai dari pola makan dan minum untuk hidup sehat sampai mempengaruhi proses kepuasan pembelian terhadap suatu produk makanan.

Pada awalnya manajemen Pemasaran dikenal hanya untuk pengelolaan pemasaran pada produk berupa barang, sedangkan untuk pengelolaan produk jasa diperlukan pengembangan ilmu manajemen pemasaran guna mendukung pengelolaan pemasaran produk jasa. Dengan demikian diperlukan dukungan usaha untuk mengembangkan pemasaran sangatlah dibutuhkan oleh perusahaan, untuk dapat menarik minat pelanggan terhadap produk barang maupun produk berupa jasa yang ditawarkan. Sesuai dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga ikut berkembang. Sehingga makin luas sektor bisnis yang berusaha menggunakan strategi pemasaran untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Strategi pemasaran untuk menciptakan permintaan konsumen dipengaruhi oleh barang atau jasa yang dibutuhkan konsumen, harga barang atau jasa, upaya mendistribusikan barang atau jasa dari produsen kepada konsumen, dan kegiatan memperkenalkan kepada konsumen dengan aktivitas promosi.

Munculnya usaha di bidang jasa pencucian pakaian diberbagai kota akhir-akhir ini ditinjau dari sisi konsumen, jasa tersebut akan mengurangi aktivitas bagi siswa, mahasiswa, pegawai kantor maupun pebisnis yang sibuk dengan kegiatan

sehari-hari, ditinjau dari sisi pengusaha, jasa pencucian merupakan kegiatan yang akan menambah lapangan kerja dan menambah pendapatan, dalam perkembangannya jasa pencucian pakaian akhir-akhir ini juga mengalami perkembangan yang makin pesat sehingga terjadi persaingan yang ketat diantara usaha jasa cuci pakaian. Pengusaha jasa cuci pakaian tersebut berusaha memuaskan para pelanggannya agar bisa menjaring sebanyak mungkin konsumennya. Pada Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember dalam rangka memuaskan pelanggan telah melakukan aktivitas bauran pemasaran yang meliputi aktivitas penentuan harga yang kompetitive, aktivitas untuk menghasilkan produk yang berkualitas, aktivitas pengenalan produk jasa kepada masyarakat luas, dan menentukan tempat kerja yang mudah dijangkau oleh para konsumennya. Meskipun usaha dibidang jasa cuci pakaian tersebut telah melakukan berbagai aktivitas untuk memuaskan konsumen namun kadang-kadang hasilnya belum optimal. Hal itu dapat pada tabel 1.1 di bawah ini:

Tabel 1.1. Volume Produk Jasa Queen Laundry di Perumahaan Gunung Batu Permai, Jember.

Tahun	Total (dalam Kg)	Persentase kenaikan/penurunan
2015	5435	-
2016	4892	-9,99%
2017	6983	42,74%
2018	7143	2,29%

Sumber data: Queen Laundry perumahan Gunung Batu Permai, Jember

Penjelasan tabel 1.1. adalah sebagai berikut: Queen Laundry membuka usahanya di perumahan Gunung Batu Permai pada awal tahun 2015. Lokasi Queen Laundry sangat tepat yaitu berdekatan dengan tempat tinggal (kost) mahasiswa yang setiap hari harus mengikuti perkuliahan dan mengerjakan tugas-tugas yang cukup banyak. Pada saat berdirinya yaitu pada awal bulan Januari 2015 sampai akhir bulan Desember 2015, Queen Laundry mencatat jumlah pakaian yang telah dilakukan proses pencucian adalah sebanyak 5.435 Kilogram. Tahun kedua (2016) telah memproses jumlah pakaian yang telah dilakukan

proses pencucian adalah sebanyak 4.892 Kilogram. Jumlah pencucian pada tahun 2016 mengalami penerunan sebesar 9,99 persen. Pada tahun 2017 Queen Laundry telah melakukan pencucian sebanyak 6.983 Kilogram. Jumlah pencuciaan tahun 2017, ini ada kenaikan sebanyak 42,74 persent dari tahun 2016. Pada tahun 2018 Queen Laundry telah melakukan pencucian sebanyak 7.143 Kilogram. Pada tahun 2018 ini terdapat kenaikan sebanyak 2,29 persen dari tahun 2017, kenaikan jumlah pencucian tersebut disebabkan Queen Laundry keberadaan Queen Laundry di lokasi tersebut telah dirasa memperingan kerja mahasiswa yang biasanya harus mencuci pakaiannya ketempat yang agak jauh dari tempat tinggalnya, sejak tahun 2015 kegiatan pencucian pakaian dapat diserahkan kepada jasa pencucian yang lebih dekat. Biaya jasa pencucian pakaian (laundry) terjangkau oleh uang saku mahasiswa/mahasiswi, namun usaha jasa Laundry kondisi permintaan jasanya berfluktuasi. Berfluktuasinya jasa Laundry disebabkan karena mudahnya membuka usaha jasa Laundry dan bertambahnya jumlah mahasiswa yang datang di daerah Jember tiap tahun, pihak Queen Laundry harus mengenali kondisi dan masalah usaha jasa laundry ini dan pihak peneliti akan mencari solusi menggunakan pendekatan bauran pemasaran jasa.

Menurut Kotler (2009) pemasaran adalah proses sosial dimana dengan proses tersebut individu maupun kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dari satu pihak kepihak lain. Segala upaya yang telah dilakukan oleh seorang pemasar untuk mencapai tujuannya, perusahaan harus memiliki strategi pemasaran dalam hal ini adalah strategi bauran pemasaran. Kotler (2000), berpendapat bahwa bauran pemasaran (*marketing mix*) merupakan seperangkat alat pemasaran yang digunakan perusahaan untuk terus-menerus mencapai tujuan pemasarannya di pasar sasaran. Suatu kepuasan dapat dibuat hanya jika ada beberapa alternatif yang dipilih. Apabila alternative pilihan tidak ada maka tindakan yang dilakukan tanpa adanya pilihan tersebut tidak dapat dikatakan membuat kepuasan. Menurut Philip Kotler (2007) Kepuasan konsumen yaitu: perbedaan antara performen perusahaan dengan harapan konsumen. Berdasarkan Philip Kotler konsumen dikatakan puas

bila kinerja perusahaan lebih baik dibanding harapan konsumen. Konsumen dikatakan tidak puas bila kinerja perusahaan lebih jelek dibanding harapan konsumen dan bila kinerja perusahaan sama dengan harapan konsumen dikatakan konsumen merasa biasa saja atau dikatakan tidak ada yang istimewa.

Berdasarkan hal di atas maka penelitian ini akan menganalisis antara bauran pemasaran jasa sebagai variabel independen dengan kepuasan konsumen atas penggunaan jasa pada Queen Laundry sebagai variabel dependen. Kepuasan menggunakan jasa yang dilakukan oleh konsumen berhubungan dengan tujuh variabel bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran jasa memiliki tujuh variabel yang dikenal dengan istilah "7 P" (*product, price, promotion, place, people, process, dan physical evidence*) yang saling berkaitan satu sama lain.

1.2. Rumusan Masalah

Paling sedikit terdapat tujuh faktor yang menyebabkan suatu produk, baik barang maupun jasa dapat tetap bertahan di pasar atau tidak. Hal ini tidak lepas dari strategi perusahaan dalam menciptakan produk yang baik di mata para konsumen. Konsumen pada umumnya mempunyai banyak pertimbangan dalam membeli produk. Demikian pula konsumen pada Queen Laundry Gunung Batu Permai, Jember yang menginginkan kualitas jasanya berkualitas, harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen, dan promosi yang benar. Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *price* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?
2. Apakah *product* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?
3. Apakah *place* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?
4. Apakah *promotion* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?
5. Apakah *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?

6. Apakah *people* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?
7. Apakah *process* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis *price* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
2. Menganalisis *product* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
3. Menganalisis *place* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
4. Menganalisis *promotion* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
5. Menganalisis *physical evidence* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
6. Menganalisis *people* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.
7. Menganalisis *process* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember.

Berdasarkan semua aktivitas yang dilakukan perusahaan tersebut di atas, kemudian peneliti mengumpulkan pendapat konsumen Queen Laundry atas aktivitas Queen Laundry tersebut.

1.4. Kegunaan Penelitian

1. Bagi pemilik Queen Laundry,

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pemilik usaha Queen Laundry di Perumahan Gunung Batu Permai, Jember, dalam mengetahui faktor-faktor bauran pemasaran jasa yang mempengaruhi kepuasan konsumen secara parsial. Faktor-faktor bauran pemasaran yang terdiri dari *price*,

product, place, promotion, physical evidence, people, dan process Queen Laundry dekat dengan kost mahasiswa signifikan terhadap kepuasan konsumen untuk datang ke Queen Laundry. Hasil analisis data di atas tersebut ada dua kemungkinan yaitu semua atau sebagian faktor bauran pemasaran signifikan atau tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Queen Laundry. Manfaat hasil analisis data bagi Queen Laundry yaitu: bila terdapat signifikansi antara faktor-faktor bauran pemasaran dan kepuasan konsumen maka aktivitas bauran pemasaran tersebut dapat dilaksanakan, sebaliknya bila tidak signifikan maka aktivitas bauran pemasaran jasa tersebut dipertimbangkan lebih lanjut dalam pelaksanakannya.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Peneliti dapat mengaplikasikan pada penelitian yang lain, dimulai dari pembuatan judul sampai dengan kesimpulan terdapat kesesuaian termasuk dengan masalah yang terjadi pada obyek penelitian.

3. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ekonomi. Perkembangan ilmu pengetahuan akan berkembang pesat bila dilakukan penelitian dari berbagai ahli dengan sudut pandang yang berbeda. Penyimpangan aplikasi ilmu oleh pelaku ekonomi dapat dikoreksi dari hasil penelitian oleh ahli dibidang yang bersangkutan. Akhirnya berdasarkan pentingnya penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau pertimbangan jika ada yang meneliti dengan topik atau objek yang sama.