

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia bisnis yang sangat pesat telah berdampak pada semakin banyaknya unit usaha baru yang di rilis masyarakat baik yang berskala kecil, menengah maupun yang berskala besar. Fenomena tersebut, diikuti dengan pesatnya perkembangan penyediaan jasa cucian laundry kiloan. Keberadaan jasa laundry kiloan tersebut, mampu menunjang kebutuhan para pelanggan untuk mencuci pakaiannya. Usaha laundry kiloan semakin tumbuh dan menjamur di berbagai lokasi mulai dari tempat terpencil sampai tempat keramaian. Jasa Cuci laundry kiloan ini sudah menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat saat sekarang ini yang ingin serba praktis, karena tuntutan kesibukan para ibu rumah tangga, mahasiswa dan pekerja. Biasanya mereka menyerahkannya pada jasa laundry kiloan dan mereka rela mengeluarkan uang untuk menggunakan jasa laundry kiloan asal semua pekerjaan mencuci pakaian dan menyetrika terselesaikan dengan baik.

Laundry merupakan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang berperan di bidang layanan penyedia jasa cuci dan setrika pakaian yang ada di Jl. Len Pipa Gampong Padang Sakti kec. Muara Satu. Laundry ini berdiri sejak 2 tahun yang lalu. Jasa laundry ini menawarkan berbagai macam jasa laundry di antaranya; 1) cuci kering, 2) Gosok , 3) Ekspress, dan 4) regular. Usaha jasa laundry setiap hari bisa menerima lebih dari 100 kg cucian. Adapun data pada setiap harinya yaitu pada hari senin adalah 101 kg, selasa adalah 80,13 kg, rabu adalah 131,53 kg, kamis adalah 149,06 kg, jum'at adalah 109,16 kg, sabtu adalah 90,06 kg, dan minggu adalah 98,88 kg. Dan adapun data dalam seminggu yaitu 759,82 kg.

Berdasarkan hasil survei dan wawancara dalam melayani konsumen mama laundry menghadapi beberapa permasalahan diantaranya keterlambatan waktu pengembalian pakaian yang sudah dijanjikan itu biasanya terjadi mengembalikan pakaiannya lebih dari 3 hari karena pihak laundry tidak dapat menyelesaikan proses pencucian, pengeringan, atau penyetrikaan sesuai waktu yang telah disepakati sebelumnya. Keterlambatan ini bisa disebabkan oleh berbagai faktor, seperti

kurangnya tenaga kerja, kendala mesin, atau manajemen waktu. Masalah kehilangan atau tertukarnya pakaian dapat menimbulkan kerugian biasanya terjadi karena proses pencatatan dan pengolahan pakaian yang kurang sistematis. Pakaian yang sudah diambil terkadang masih meninggalkan noda membandel, terasa lembab, atau bahkan berbau tidak sedap seperti bau apek disebabkan oleh penggunaan deterjen yang tidak sesuai, teknik pencucian yang kurang tepat, mesin cuci tidak bersih, atau proses pengeringan yang tidak maksimal. Kelunturan warna biasanya terjadi akibat kurangnya perhatian dan penanganan khusus terhadap jenis kain atau warna tertentu misalnya pakaian gelap dicuci bersamaan dengan pakaian berwarna terang tanpa pemisahan yang tepat bisa menyebabkan warna pakaian tersebut luntur atau memudar.

Kepuasan pelanggan sangat penting, pelanggan merasa puas kalau pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, penting bagi usaha laundry untuk tahu apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, dan bagaimana penilaian mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang dianggap penting oleh pelanggan, serta mengevaluasi seberapa baik kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut peneliti sangat tertarik dengan jasa laundry kiloan ini sangatlah strategis dimana lokasi tersebut dapat di akses dengan mudah. Pada saat sekarang ini, cucian laundry di tuntut untuk memenuhi harapan pelanggan seperti, kualitas cucian yang bagus, wangi dan tepat waktu dalam mencuci pakaian. Agar tidak terjadinya permasalahan maka penulis tertarik melakukan penelitian di Mama Laundry, dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Mamah Laundry.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka diajukan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha laundry?

2. Dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha laundry.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan mana yang paling dominan memengaruhi kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
Memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian tentang kepuasan pelanggan, khususnya dalam bidang jasa laundry, menambah referensi bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan metode regresi linier berganda.
2. Bagi Usaha Laundry
Memberikan masukan bagi pengelola Laundry dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan, menyediakan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan strategis untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.
3. Manfaat bagi Peneliti Lain
Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

1.5.1 Batasan Masalah

Untuk lebih terarah dalam penulisan, maka batasan masalah yang menjadi acuan yaitu sebagai berikut:

1. Responden yang mengisi adalah pelanggan yang laundry di mama laundry.
2. Data yang diambil adalah data mingguan.

1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden memberikan jawaban secara jujur dan objektif sesuai pengalaman mereka saat menggunakan layanan jasa Laundry.
2. Data yang diperoleh dari kuesioner dapat merepresentasikan kondisi nyata di lapangan.