

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam islam bisnis sebagai pekerjaan yang menguntungkan dan menyenangkan. Bisnis yan menguntungkan adalah bukan hanya dengan melakukan ukuran yang benar dan timbangan yang tepat, tetapi menghindari bentuk kecurangan. Al-Quran menekankan bahwa sebuah bisnis yang kecil lewat jalan halal dan *thayyib* (baik), jauh lebih baik dari pada bisnis besar yang dilakukan dengan cara haram dan *khabits* (jelek).¹

Bisnis menciptakan banyak peluang berdasarkan kreatifitas dan inovasi yang ditampilkan dengan melibatkan beberapa orang guna menghasilkan produk atau jasa yang dibutuhkan konsumen. Diera globalisasi ini persaingan bisnis telah membuat berbagai perusahaan bersaing mempertahankan pangsa pasarnya. Apalagi dimasa pandemi ini pelaku usaha harus pandai-pandai melihat peluang bisnis agar tidak merugi dan bisa melanjutkan bisnisnya dalam jangka panjang. Dewasa ini, keberadaan usaha kecil mempunyai peran yang cukup besar terhadap perekonomian

Berdasarkan (APLI) Asosiasi Pengusaha Laundry Indonesia menunjukkan bahwa bisnis laundry adalah salah satu bisnis yang masih bertahan di era pandemi. Bisnis laundry juga masih menjadi peluang usaha yang menguntungkan di tahun

¹ Merza Gamal, Aktifitas Ekonomi Syariah, (Pekanbaru: UNRI Press,2004), h 10.

2021. Untuk memulai bisnis laundry pun juga mudah dan tidak membutuhkan modal yang besar. Kegiatan bisnis jasa mencuci pakaian atau laundry awalnya hanya untuk pangsa pasar terbatas, seperti laundry untuk para tamu yang menginap di hotel. Demikian pula didaerah perkotaan, ada laundry yang menghususkan secara eksklusif untuk jenis pakaian mahal atau jas. Namun semakin banyaknya ketersediaan jenis mesin cuci yang harganya relatif terjangkau, disertai dengan teknologi baru seperti alat pengering yang membuat pakaian tidak perlu lagi dijemur (apalagi pada waktu musim hujan) maka bisnis laundry dapat dilakukan dengan investasi modal yang tidak terlalu besar.

. Faktor gaya hidup, pola pikir dan tuntutan kehidupan yang semakin meningkat ini ternyata menumbuhkan peluang bisnis berupa jasa pencucian atau setrika. Waktu yang dibutuhkan pihak laundry untuk menyelesaikan juga tidak lama, dalam waktu 2-3 hari pakaian konsumen sudah dikemas dalam bentuk yang rapi dan wangi, bahkan ada yang dalam waktu 1 hari pihak laundry bisa menyelesaikan pakaian konsumen dengan rapi dan wangi. Apalagi saat ini beberapa laundry melengkapi fasilitasnya dengan fasilitas antar jemput, pihak laundry akan menjemput pakaian yang kotor dan mengantar kembali pakaian yang sudah selesai dikerjakan ke alamat konsumennya.²

Dalam pemasarannya laundry menawarkan harga yang lebih terjangkau, agar dapat menjangkau masyarakat yang berpenghasilan menengah atau para mahasiswa. Harga adalah salah satu faktor yang bisa membuat konsumen puas terhadap produk atau jasa yang disediakan oleh perusahaan. Kepuasan sangat

² <https://repository.ar-raniry.ac.id>, diakses pada tanggal : 14 November 2021, pukul: 10.15

berdampak bagi pembisnis, konsumen yang puas akan membuat mereka kembali lagi menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan tersebut. Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap yang diharapkan. Jika konsumen puas, maka akan mengakibatkan pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut.³

Usaha laundry bisa dijadikan usaha sampingan bagi ibu rumah tangga, juga bisa sebagai pekerjaan utama bagi pengusaha, karena selain cara usahanya yang relatif mudah dan modal usaha tidak terlalu besar. Hal inilah yang membuat para pelaku usaha berlomba-lomba membuka usaha laundry. Di kecamatan kota kediri ada beberapa laundry yang sudah memasarkan usahanya melalui online. Dampak pandemi virus corona sangat terasa didunia bisnis dan ekonomi dalam waktu yang cukup singkat pola pemasaran pun ikut berubah. Para pelaku usaha harus memutar otak untuk memasarkan usahanya, sebagai strategi sekarang para pelaku usaha banyak yang menggunakan online sebagai pemasaran. Oleh sebab itu peneliti melakukan observasi berdasarkan pemasaran online.⁴ Dari hasil observasi pada tanggal 4 november 2020. Berikut adalah nama-nama perusahaan laundry yang ada di kecamatan kota di kediri yang mendapatkan rating atau bintang 4-5 di aplikasi google:

³ Philip khotler dan kevin lane keller, manajemen pemasaran, terj. Benyamin Molan (Jakarta : PT Indeks, 2007), Edisi 12 Jilid 1, 177.

⁴ <https://kkn.unisnu.ac.id> diakses pada 24 november 2021 pukul 11.30

Tabel 1. 1
Daftar Nama-nama Laundry yang ada di Wilayah kecamatan kota di kediri
berdasarkan rating 4-5 di Google.

No.	Nama Perusahaan Jasa Laundry	Jumlah outlet.	Tempat
1	Rumah laundry	1	Rejomulyo
2	Lancar laundry	2	Ngronggo, Rejomulyo
3	Fresh laundry	1	Ngronggo
4	Detergent Laundry	4	Ngronggo, Kampung dalem, Banjaran, Dandangan
5	A.R Laundry	1	Ngronggo
6	Ocean laundry	1	Ngronggo
7	Azzahra Laundry	1	Semampir
8	Drelick laundry	1	Banjaran
9	Orange laundry	1	Banjaran
10.	Mawar laundry	1	Setono pande
11.	Yoni laundry	1	Ngasinan
12	Rizquna laundry	1	Ngadirejo
13	Mega laundry	1	Semampir
14	Felisha laundry	1	Rejomulyo
15	Idola laundry clean	1	Pocanan
16	Sachi laundry	1	Banjaran
17	Mim laundry	1	Kaliombo
18	Loundry manis renggo	1	Manisrenggo
19	Sweet laundry	1	Kaliombo
20	Rinda laundry	1	Setono pande
21	Sabrina laundry	1	Manisrenggo
22.	Sk Laundry	1	Semampir
23.	Clean laundry	1	Semampir
24.	Air New laundry	1	Ngronggo
25.	Deep clean laundry	1	Ngadisimo
26.	Bunda laundry	1	Banjaran
27.	Indra laundry	1	Rejomulyo
28.	Ita laundry	1	Kaliombo
29.	New zavyta laundry	1	Ngronggo

Sumber : Google (data diolah, 2021)

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, dari 29 perusahaan laundry yang ada diantaranya terletak diwilayah kecamatan kota dibagian tengah yaitu banjaran, setonopande, pocanan, kampung dalem, dandangan dan kecamatan kota bagian

barat yaitu semampir dan kecamatan kota bagian selatan yaitu di ngadirejo dan sisanya di wiayah kecamatan kota bagian timur yaitu rejomulyo, manisrenggo, kaliombo, ngronggo.

Dari 29 perusahaan tersebut ada 7 perusahaan yang berlokasi sama yaitu di wilayah ngronggo. Kemudian dari 29 perusahaan laundry tersebut, peneliti memilih 7 perusahaan yaitu lancar laundry, zahira laundry, detergent laundry, A.R laundry, ocean laundry, new zavyta laundry dan Air new laundry. Dikarenakan lokasinya yang berdekatan dan berada di lingkungan kampus, Pondok pesantren, Perumahan. Berikut ini adalah data lamanya perusahaan tersebut:

Tabel 1. 2
Data Lama berdirinya Perusahaan Laundry

Nama perusahaan	Lama perusahaan
Lancar laundry	3,5 tahun
Fresh laundry	2 tahun
Detergent laundry	5 tahun
A.R laundry	3 tahun
Ocean laundry	5 tahun
Air new laundry	4 tahun
New zavyta laundry	1,5 tahun

Sumber : data diolah (2020)

Dari tabel 1.2, peneliti mengambil perusahaan laundry yang lamanya perusahaan sudah lama dibandingkan dengan perusahaan laundry yang lain. Disini

peneliti akan membandingkan dua perusahaan yang paling lama dan jenis pelayanannya yang paling banyak yaitu ocean laundry dan detergent laundry.

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti diperoleh perbandingan berdasarkan bauran pemasaran sebagai berikut :

Tabel 1. 3
Data Perbandingan

Pembandin g	Ocean laundry	Detergent laundry	Air New laundry
----------------	---------------	-------------------	-----------------

Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Laundry kiloan - Laundry satuan - Laundry ekspres - Laundry bisnis - Laundry sepatu - Laundry konvensional 	<ul style="list-style-type: none"> - Laundry kiloan - Laundry satuan - Laundry ekspres - Laundry bisnis - Laundry sepatu - Laundry konvensional 	<ul style="list-style-type: none"> - Laundry kiloan - Laundry satuan - Laundry ekspres - Laundry bisnis - Laundry sepatu - Laundry konvensional
Harga	<p>Laundry kiloan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci setrika 6.500 - Cuci kering 4.500 - Setrika 4.000 <p>Laundry ekpress</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci Setrika express 12.000 	<p>Laundry kiloan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci setrika 5.000 - Cuci kering 3.500 - Setrika 3.500 <p>Laundry ekpress</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci Setrika express 10.000 	<p>Laundry kiloan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci setrika 6000 - Cuci kering 4000 - Setrika 3.500 <p>Laundry ekpress</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuci setrika express 12.000
Lokasi	Jl. Anggrek VI perumnas ngronggo kecamatan kota kediri	Jl. Mawar Raya Perumnas Ngronggo kecamatan kota kediri	Jl. super semar No.66 Ngronggo Kecamatan kota Kediri
Promosi	<i>Website, fb</i>	Website,ig	Website, ig
Partisipan/ orang	-pelayanan baik, cepat dan ramah -penjaga outlet 2 (sebagai penjaga outlet sekaligus	-pelayanan baik, cepat dan ramah -Karyawan pencuci dan setrika 1	- pelayanan baik, cepat dan ramah - penjaga outlet 1

	sebagai pengantar dan penjemput pakaian)	-Karyawan antar jemput pakaian 1 sekaligus sebagai pengambil stok sabun dan parfum laundry dan sebagai penyeter omset per hari ke owner.	
Proses	Untuk sistem kerjanya konsumen bisa datang langsung ke outlet tersebut atau bisa menghubungi No.wa pada laundry tersebut untuk mengambil bajunya yang kotor dan mengantarnya setelah bajunya selesai di packing.	Untuk sistem kerjanya konsumen bisa datang langsung ke outlet tersebut atau bisa menghubungi No.wa pada laundry tersebut untuk mengambil bajunya yang kotor dan mengantarnya setelah bajunya selesai di packing	Untuk sistem kerjanya konsumen bisa datang langsung ke outlet tersebut atau bisa menghubungi No.wa pada laundry tersebut untuk mengambil bajunya yang kotor dan mengantarnya setelah bajunya selesai di packin
Physical evidence (sarana fisik / bukti fisik)	<ul style="list-style-type: none"> - Cctv - Tempat duduk untuk konsumen menunggu. - Karyawan memakai seragam 	<ul style="list-style-type: none"> - Cctv - Tempat duduk untuk konsumen menunggu. - Karyawan memakai seragam 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat duduk untuk konsumen menunggu. - Karyawan memakai seragam

Sumber: observasi pada Ocean Laundry dan Detergent Laundry, 2021.

Dari Tabel Diatas ada beberapa jenis pelayanan laundry berikut adalah definisi dari beberapa jenis pelayanan laundry tersebut:

- a. Laundry kiloan adalah, laundry yang memberikan harga pada laundry nya berdasarkan harga perkiloan.
- b. Laundry ekspres, adalah jenis laundry yang menjanjikan kecepatan dalam pengerjaannya.
- c. Laundry satuan adalah, jenis laundry yang menghargai jasa laundry per satuan misal cuci karpet, cuci boneka, cuci korden dll.

- d. Laundry bisnis, adalah jenis laundry yang melayani laundry bisnis usaha atau korporasi. Atau sebuah perusahaan yang mempercayakan seragam karyawannya untuk di laundry di usaha laundry tersebut.
- e. Laundry sepatu, adalah jenis laundry yang dikhususkan untuk laundry sepatu.
- f. Laundry konvensional, adalah jenis laundry dengan ketentuan yang lebih spesifik sesuai dengan keinginan konsumen.⁵

Kemudian peneliti melakukan observasi pada tanggal 5-9 november kepada 40 responden mengenai faktor dalam memilih jasa laundry di detergent laundry. Data yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

Kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dapat diukur dari tingkat kepuasan konsumen itu sendiri. Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan perusahaan tersebut dimata konsumennya. Dengan kondisi bisnis yang sangat kompetitif saat ini, maka kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting. Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara kinerja (hasil) terhadap produk/ jasa yang dipikirkan dengan kinerja yang diharapkan oleh konsumen. Berikut observasi 40 responden terhadap kepuasan konsumen pada Detergent Laundry:

⁵ <https://www.goala.app/id/blog/inspirasi/apa-itu-usaha-laundry/&ve>, diakses pada tanggal 14 november 2021 pukul: 12.46

Tabel 1. 4
Pengukuran kepuasan pelanggan detergent laundry

Skala kepuasan	Responden
Sangat puas	6
Puas	23
Cukup puas	8
Tidak puas	3
Sangat tidak puas	0
Jumlah	40

Sumber : *hasil observasi di Detergent Laundry, (2020).*

Dari hasil tabel diatas dapat dilihat bahwa konsumen yang merasa sangat puas terhadap kinerja detergent laundry ada 6 orang, konsumen yang merasa puas ada 23 orang, konsumen yang merasa cukup puas ada 8 orang dan yang tidak puas ada 3 orang. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas konsumen puas dengan kinerja detergent laundry.

Menurut Lupiyoadi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima faktor yaitu: kualitas pada produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.⁶ Berdasarkan pengukuran kepuasan konsumen pada tabel 1.4 mayoritas konsumen merasa puas. Oleh sebab itu , peneliti melakukan observasi kepada 35 responden untuk mengetahui alasan memilih laundry ke detergent laundry.

⁶ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen pemasaran jasa teori dan praktik*, (Jakarta:Salemba Empat,2001),25

Tabel 1. 5

Alasan konsumen Memilih Laundry ke *Detergent Laundry*.

Faktor-faktor kepuasan	Responden
Kualitas produk	9
Kualitas pelayanan	12
Emosional	0
Harga	14
Biaya	0
Total	35

Sumber : Observasi di Detergent Laundry, (2020)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di detergent laundry didominasi oleh faktor harga. Harga menurut Kotler dan Armstrong adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa.⁷ Harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seseorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian konsumen untuk itu sebelum menetapkan suatu harga sebaiknya perusahaan melihat beberapa referensi harga.⁸

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Study Pelanggan Detergent Laundry*).**”

⁷ Philip Kotler dan Gary Amstrong, *Bauran Pemasaran Edisi 4*, (Jakarta: PT. Penhalindo, 2010), 85.

B. Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap pelanggan pada *Detergent.Laundry*?
2. Bagaimana kepuasan pada pelanggan *Detergent Laundry* ?
3. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *Detergent Laundry* ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai peneliti dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap pelanggan *Detergent Laundry* .
2. Untuk mengetahui kepuasan pada pelanggan *Detergent Laundry* .
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan *Detergent Laundry*

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi lembaga perguruan tinggi

Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan dilakukan selanjutnya, serta hasil penelitian dapat menjadi sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi pembaca.

2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan bagi perusahaan dapat terus meningkatkan beberapa hal mengenai unsur dari kepuasan pelanggan untuk tetap menjaga pelanggan agar menjadi puas, sehingga membuat pelanggan tidak beralih ketempat lain.

3. Bagi peneliti

Dari penulisan ini, semoga dapat menambah pengetahuan dan mengembangkan ilmu yang didapat semasa dalam perkuliahan.

E. Telaah Pustaka

1. Proposal Skripsi yang ditulis oleh Lina Sari Situmpang dari UIN Sumatera Utara, Judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan”.

Dari hasil penelitian diperoleh hasil 40,3% dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, 43,3% dipengaruhi oleh harga dan 3,6% dipengaruhi oleh lokasi. Adapun persamaan dan perbedaannya peneliti sebelumnya dengan peneliti sekarang adalah persamaannya sama menggunakan penelitian kuantitatif, sama-sama variabel X-nya Harga dan variabel Y-nya sama –sama menggunakan kepuasan pelanggan. Perbedaannya pada peneliti sebelumnya menggunakan 3 variabel X, sedangkan peneliti sekarang menggunakan 1 variabel X, objek yang diteliti juga berbeda pada peneliti sebelumnya objek yang diteliti pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan sedangkan pada peneliti sekarang pada *Detergent Laundry* di Kediri.⁹

2. Dari hasil penelitian diperoleh Skripsi yang ditulis oleh Eriyanto Prasetyo Nugroho dari UNNES. Judul “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Notebook Acer* (Studi kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi).

⁹Lina Sari Situmpang, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Istana Hot Plate Medan*, (skripsi), (Sumatera Utara: UIN SUMUT, 2017). <http://repository.uinsu.ac.id/3127/1/SKRIPSI.pdf> diakses pada tanggal 02 November 2020, pukul : 09.53.

Dari penelitian tersebut diperoleh hasil yaitu 59,3% mahasiswa puas terhadap harga dan kualitas produk dan selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Adapun persamaan pada peneliti dahulu dengan peneliti sekarang adalah sama - sama menggunakan variabel X-nya harga dan pada variabel Y-nya sama-sama meneliti kepuasan konsumen. Dan perbedaan adalah pada peneliti sebelumnya menggunakan dua variabel X sedangkan pada peneliti sekarang menggunakan satu variabel X yaitu (harga). Dan perbedaan objek pada peneliti terdahulu dengan peneliti sekarang adalah objek pada peneliti terdahulu yaitu pengguna notebook Acer pada Mahasiswa Unnes fakultas Ekonomi, sedangkan pada peneliti sekarang objeknya pada perusahaan jasa *Detergent Laundry* di Kediri.¹⁰

3. Skripsi yang ditulis oleh M.Nur Ali Ramadhan dari UIN Malik Ibrahim Malang. Judul “ Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala pada Dealer Nissan Basuki Rahmat di Kota Surabaya”.

Pada penelitian tersebut peneliti melakukan penelitian secara kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan faktor kualitas pelayanan adalah faktor yang paling dominan muncul. Adapun persamaan peneliti sebelumnya dengan peneliti sekarang adalah pada persamaannya variabel Y nya sama-sama menggunakan kepuasan pelanggan. Dan perbedaannya adalah pada peneliti

¹⁰ Eryanto Prasetyo Nugroho, “Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna *Notebook Acer* (Studi Kasus Mahasiswa Unnes Fakultas Ekonomi), (Skripsi), (Surabaya : Unniversitas Surabaya, 2011). <https://lib.unnes.ac.id/7090/1/10330.pdf> diakses pada tanggal 02 Novmber 2020, pukul : 08.01

terdahulu menggunakan metode kualitatif dalam penelitiannya dan pada peneliti sekarang menggunakan metode kuantitatif pada penelitiannya.¹¹

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Tujuan dari ruang lingkup ini agar persoalan yang diteliti tidak meluas dan lebih fokus pada permasalahan yang ingin diteliti sekarang. Oleh karena itu peneliti menetapkan ruanglingkup seperti berikut:

1. Pengaruh harga yang dimaksud oleh peneliti adalah menfokuskan harga pada jasa cuci setrika, cuci kering dan setrika. Dan juga pada promo dan diskon yang ada pada *Detergent Laundry* .
2. Lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah pada *Outlet* Ngronggo, dikarenakan tiap bulan omzetnya tinggi dan tahun berdirinya lebih lama dari pada *Outlet* lainnya.
3. Subjek penelitian, pada pelanggan *Detergent Laundry* . Variabel penelitiannya adalah Pengaruh Harga Terhadap kepuasan pelanggan (*Study Pelanggan Detergent Laundry*). Dimana harga sebagai variabel bebas dan kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat.

¹¹ M. Nur Ali Ramadhan, *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Servis Berkala pada Daeler Nissan Basuki Rahmat do Kota Surabaya*,(Skripsi) (Malang :UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013)

