



BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi yang terjadi dan dialami di seluruh negara, termasuk Indonesia memberikan dampak yang signifikan dalam kegiatan bisnis. Semakin terbukanya keluasaan dan akses ke dalam pasar menyebabkan persaingan yang kian meningkat dari waktu ke waktu. Adanya kondisi seperti ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan keunggulan kompetitif dari produk barang maupun jasa yang ditawarkan demi mampu bersaing dan terus berkembang.

Persaingan yang semakin tinggi dan ketat terjadi juga dalam industri otomotif. Perkembangan industri otomotif sendiri di Indonesia terus meningkat dari waktu ke waktu, terutama dalam sektor kendaraan roda empat. Pencapaian industri otomotif Indonesia tergambar lewat adanya peningkatan penjualan kendaraan roda empat sebesar 66,5 persen dalam periode Januari hingga November 2021 dibandingkan periode yang sama di tahun sebelumnya. Kegiatan produksi kendaraan roda empat di Indonesia juga menunjukkan adanya peningkatan yang sangat signifikan, dimana kegiatan produksi mengalami kenaikan sebesar 61,4 persen dalam kurun waktu yang sama. Terlepas dari adanya pandemi Covid-19 yang melanda semua negara, terbukti pertumbuhan baik produksi maupun penjualan kendaraan roda empat tidak terdampak secara signifikan.

(<https://www.gaikindo.or.id/industri-otomotif-nasional-meningkat-signifikan-jelang-akhir-2021/>), di akses 8 Oktober 2022).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

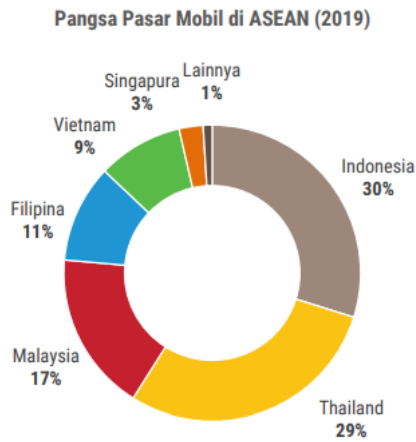
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1. 1

Pangsa Pasar Mobil di ASEAN (2019)



Sumber: Kemenperin (2021)

Menurut data yang dipublikasi dari Kementerian Perindustrian Republik Indonesia, penjualan kendaraan roda empat di Indonesia merupakan yang tertinggi dari antara seluruh negara-negara ASEAN. Indonesia sendiri berkontribusi sebesar 30% dari total penjualan kendaraan roda empat di ASEAN pada periode tahun 2019, dengan rata-rata penjualan 86 ribu unit setiap bulannya.

Meningkatnya penjualan kendaraan roda empat menghasilkan semakin banyaknya kendaraan yang beredar. Hal ini juga menjadikan adanya persaingan tinggi dalam usaha di bidang perawatan kendaraan, khususnya dalam usaha jasa pencucian mobil atau *Car Wash* yang banyak diminati dan dibutuhkan oleh masyarakat. Tingginya persaingan usaha dalam jasa pencucian mobil mendorong usahawan untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan harga yang ditawarkan kepada konsumen. Dengan pola pembelian yang beragam dari konsumen, jasa usaha pencucian mobil akan berusaha untuk dapat memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan, demi menjadi yang terunggul di pasar.

Kotler & Armstrong (2021:239) mendefinisikan kualitas produk sebagai *“The characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or*

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



implied customer needs”, dimana memiliki arti bahwa kualitas produk merupakan karakteristik dari produk ataupun layanan yang bergantung terhadap kemampuannya dalam menunjukkan ataupun memenuhi kebutuhan konsumen.

Halim *et al.* (2021:157) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hasil yang dicapai pada saat keistimewaan produk merespons kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga merupakan evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan yang dipersepsikan setelah layanan dan pengalaman layanan sesuai dari yang diharapkan.

Kotler & Armstrong (2021:297) mendefinisikan harga sebagai *”The amount of money charged for a product or service, or the sum of the values that customers exchange for the benefits of having or using the product or service”*, dimana memiliki arti bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas produk maupun layanan, atau jumlah dari nilai yang ditukar oleh pelanggan sebagai pertukaran untuk mendapatkan atau menggunakan suatu produk maupun layanan.

Naibaho, Fauzi, dan Sadalia (2020) mendefinisikan “Harga adalah jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk sejumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu barang atau jasa”.

Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading merupakan sebuah usaha jasa tempat pencucian kendaraan roda empat, dimana berlokasi di SPBU Pertamina 34-14210 di Kawasan Bisnis, Blok D, Jl. Bulevard Artha Gading No.2, Kelapa Gading Barat, Jakarta Utara. Adapun masalah yang terjadi dan dialami oleh Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading adalah pendapatan yang fluktuatif serta cenderung menurun dari bulan ke bulannya. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidakpuasan pelanggan, maupun harga yang ditawarkan oleh Autoglaze *Carwash* yang tidak bersaing dengan kompetitor.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berikut penulis menyajikan data pendapatan Autoglaze *Carwash* Kelapa

Gading:

Laporan Penjualan	
Autoglaze <i>Carwash</i> Kelapa Gading	
Periode Januari 2022 - Juni 2022	
Periode (2022)	Jumlah
JANUARI	Rp 34.930.000
FEBRUARI	Rp 30.900.000
MARET	Rp 20.840.000
APRIL	Rp 25.870.000
MEI	Rp 19.189.650
JUNI	Rp 19.520.000

Sumber: Data Perusahaan (2022).

Berdasarkan laporan penjualan yang penulis dapatkan dari perusahaan terkait, terlihat terjadinya tren penurunan pendapatan dari Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading, dimana penurunan terjadi cukup dalam jika membandingkan pendapatan di bulan Januari hingga Juni 2022. Penurunan pendapatan yang dialami ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, diantaranya adalah ketidakpuasan konsumen atas kualitas layanan yang diberikan, maupun dikarenakan aspek harga yang mungkin tidak kompetitif dan cenderung terlalu mahal dibandingkan kompetitor yang menawarkan layanan sejenis.

Terpilihnya periode data Januari 2022 Hingga Juni 2022 ini adalah dikarenakan pada periode ini mulai terjadi adanya pelanggaran atas Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh Pemerintah

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Indonesia, sehingga banyak kegiatan usaha dapat kembali beroperasi dengan waktu normalnya.

Berdasarkan apa yang telah disampaikan di atas, penulis tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kualitas layanan dan harga mempengaruhi kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* di Kelapa Gading.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading?
2. Apakah harga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading?
3. Apakah terdapat perbedaan kualitas layanan dan harga yang diberikan kepada pelanggan Autoglaze *Carwash*?
4. Apakah dengan adanya pengukuran kualitas layanan serta harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash*?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti menjadi:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading?



2. Apakah harga berpengaruh kepada kepuasan pelanggan Autoglaze Kelapa Gading?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

D. Batasan Penelitian

Batasan penelitian yang ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading
2. Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen yang pernah menggunakan jasa cuci mobil di Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading
3. Periode penelitian dilaksanakan dari bulan Oktober 2022 sampai dengan Maret 2023

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka rumusan masalah yang tertuang di atas, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas layanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* di Kelapa Gading?”

F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak dicapai oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan Autoglaze *Carwash* Kelapa Gading

© Hak cipta milik IBI KIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

G. Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik bagi instansi-instansi yang bersangkutan sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan, sumber evaluasi, dan bahan evaluasi perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, perencanaan harga, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dalam rangka memajukan kinerja perusahaan dan mengungguli pesaing.

2. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambahkan pengetahuan serta wawasan bagi pembaca mengenai pengaruh kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi yang dapat berguna bagi peneliti selanjutnya.