



## BAB I

### PENDAHULUAN

Pada bab ini, peneliti menguraikan pendahuluan yang berisikan tentang penelitian yang akan dilakukan. Di dalam pendahuluan terdapat latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Latar belakang masalah akan memaparkan fenomena masalah yang terjadi sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan akan dibuat identifikasi masalah, batasan masalah, batasan penelitian, rumusan masalah, serta tujuan penelitian yang membantu peneliti dalam mempertajam fokus penelitian ini. Terakhir, manfaat penelitian yang menguraikan manfaat yang diberi peneliti ke berbagai lembaga berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era modern saat ini, persaingan bisnis semakin ketat baik dalam bidang barang maupun jasa. Salah satu industri jasa yang saat ini sedang berkembang adalah jasa laundry. Jasa laundry merupakan usaha yang menyediakan layanan pencucian pakaian atau bahan tekstil serta menyediakan layanan setrika. Bisnis jasa laundry banyak diminati karena mencuci pakaian merupakan kegiatan yang membutuhkan banyak waktu dan energi. Selain itu, kesibukan masyarakat kota yang semakin meningkat sehingga tidak ada waktu luang untuk mencuci pakaiannya sendiri akhirnya memutuskan untuk menggunakan jasa laundry agar pakaiannya bersih dan rapi seketika tanpa perlu menguras tenaganya sendiri.



Banyaknya pesaing serupa membuat pemilik usaha berlomba-lomba agar dapat memberikan layanan yang terbaik demi mempertahankan citra mereknya sehingga usaha dapat bertahan terus menerus. Menurut Firmansyah (2019:60), citra merek didefinisikan sebagai suatu persepsi yang muncul dibenak konsumen ketika mengingat suatu merek dari produk tertentu. Di samping citra merek yang baik, harga juga merupakan salah satu faktor yang dilihat oleh calon konsumen apakah akan menggunakan jasa kita yang kita tawarkan ataupun tidak. Menurut Kotler dan Armstrong (2021:296), dalam arti yang sempit harga adalah jumlah yang dibebankan atas suatu produk atau jasa. Secara lebih luas lagi, harga adalah jumlah semua nilai yang diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keuntungan dari memiliki atau menggunakan suatu produk atau jasa. Agar dapat bertahan dan mampu bersaing dengan kompetitor, para pelaku usaha harus dapat membuat konsumen merasa puas dengan jasa yang diberikan. Menurut Kotler dan Keller (2016:153) menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Artinya adalah, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen, maka konsumen merasa tidak puas atau kecewa. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka ia merasa puas. Jika pelayanan yang diberikan melebihi harapan konsumen, maka ia merasa sangat puas. Kepuasan konsumen juga dapat diwujudkan dengan menggunakan kembali produk atau jasa yang sama bahkan dilakukan secara terus-menerus.

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.

Para konsumen tentunya memiliki hak untuk memilih jasa laundry mana yang akan ia gunakan. Mereka akan menilai dari beberapa aspek baik dari segi harga, lokasi, fasilitas dan juga pelayanan. Kebanyakan orang tentunya mencari harga yang



murah dan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pelaku usaha harus berusaha semaksimal mungkin agar dapat memenuhi keinginan konsumen sehingga mereka merasa puas. Setelah konsumen merasa puas dan nyaman, maka mereka juga dapat memberikan rekomendasi baik secara langsung ataupun tidak langsung kepada kerabatnya mengenai jasa yang ia gunakan.

B'Clean Coin Laundry merupakan salah satu laundry yang menggunakan konsep koin pertama kali di kota Banjarmasin dan menggunakan konsep *self-service*. Terdapat 6 mesin cuci modern di B'Clean Coin Laundry yang langsung beroperasi otomatis setelah dimasukkan koin. Bagi yang tidak memiliki waktu luang untuk menunggu pakaiannya tercuci bersih sendiri, para konsumen juga dapat menitipkan pakaiannya ke penatu. Dimulai dengan membayar dari 25.000 rupiah untuk 1 koin mesin pencuci dan 1 koin mesin pengering, konsumen dapat mencuci di mesin yang disediakan sampai dengan kapasitas 5 kilogram dan dapat diselesaikan hanya dalam waktu satu setengah jam hingga bersih juga benar-benar kering. Tergolong cepat 5 kilogram cucian dapat diselesaikan dalam satu setengah jam, dibanding layanan laundry lain yang dapat membutuhkan waktu hingga lima atau enam jam untuk paket standar. Agar mengakomodasi konsep *self-service*, pemilik B'Clean Laundry telah menyediakan area tempat duduk yang nyaman, tersedia *wifi* gratis, AC, dan TV kabel. Untuk mencegah pakaian tidak rusak atau terbakar oleh setrika yang terlalu panas, B'Clean Coin Laundry menggunakan setrika uap. Harga yang terjangkau, waktu pencucian yang cepat, dan fasilitas yang lengkap membuat konsumen berantusias untuk menggunakan jasa pencuci pakaian mereka di sana.

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:

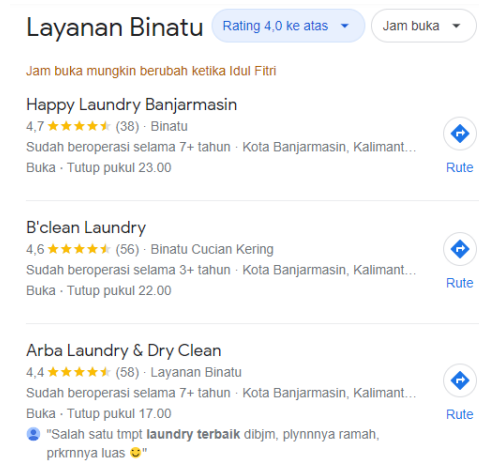
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

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.



**Gambar 1. 1**  
**Penilaian B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin**  
**Tahun 2022**



Sumber: [www.google.com](http://www.google.com)

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Dapat dilihat berdasarkan citra merek dan harga yang ditawarkan B'Clean Laundry di Kota Banjarmasin, sejauh ini mengalami peningkatan konsumen yang cukup baik. Dilansir dari google.com pada gambar 1.1 B'Clean Coin Laundry termasuk dalam salah satu jasa laundry terbaik di Kota Banjarmasin yang mendapatkan *rating* 4,6 dari 5 dengan 56 ulasan.

Ditemukan pada hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Shintia Clara Kurnia dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Ojek Online (Studi Pada Pelanggan Gojek di Kota Malang)" terdapat pengaruh positif dan signifikan antara harga dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan. Namun ditemukan pada penelitian lain yang dilakukan oleh Ahmad Hidayat dengan judul "Analisis Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Member PT. Melia Sehat Sejahtera di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)" bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada member PT. Melia Sehat Sejahtera. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sigit Marwanto dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap



Kepuasan Konsumen Go-Jek” tidak terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat perbedaan hasil. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap B'Clean Coin Laundry dan penelitian ini diberi judul “Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana citra merek B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
2. Bagaimana harga B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
3. Bagaimana kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
4. Apakah citra merek memengaruhi kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
5. Apakah harga memengaruhi kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
6. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti antara lain sebagai berikut:

1. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin?



## 1.4 Batasan Penelitian

Ⓒ Mengingat keterbatasan yang ada pada peneliti, maka batasan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Berdasarkan objek penelitian, objek penelitian ini adalah B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.
2. Subjek penelitian ini adalah pelanggan yang pernah menggunakan jasa B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.
3. Variabel penelitian yang digunakan citra merek, harga dan kepuasan pelanggan.
4. Waktu pelaksanaan dilakukan penelitian ini pada bulan November 2022 sampai bulan Januari 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan masalah yang diambil adalah: “Pengaruh Citra Merek dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin”.

## 1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin.



## 1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi pelaku usaha, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi usaha dalam pengaruh citra merek dan harga terhadap kepuasan konsumen B'Clean Coin Laundry di Kota Banjarmasin, serta sebagai acuan dalam memutuskan solusi alternatif bagi pihak laundry dalam meningkatkan kualitas jasa agar konsumen dapat lebih puas dengan layanan yang diberikan.
2. Bagi pembaca, dapat digunakan untuk memperluas wawasan mengenai citra merek, harga, dan kepuasan pelanggan, serta sebagai bahan referensi untuk penelitian di studi kasus yang sejenis.
3. Bagi penulis, dapat memperluas pengetahuan yang telah dipelajari selama proses perkuliahan khususnya dalam bidang pemasaran, memperoleh pemahaman tentang bagaimana citra merek dan harga memengaruhi kepuasan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**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.