

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat membuat kegiatan bisnis semakin meningkat, sehingga membuat teknologi saat ini sangat diperlukan di segala bidang. Khususnya bagi para pelaku bisnis yang banyak menghadapi persaingan dalam dunia bisnis, oleh karena itu dibutuhkan strategi informasi yang tepat untuk mendukung tercapainya keberhasilan pada perusahaan agar semakin efektif dan efisien, serta dapat menciptakan suatu keunggulan yang kompetitif dalam proses bisnisnya.

Kehidupan masyarakat sekarang sudah berbeda dengan kehidupan masyarakat yang dulu. Gaya hidup yang serba praktis dan padatnya kinerja seseorang menjadikan orang tidak lagi mau dipusingkan oleh beban kerja sehari-hari di rumah. Seperti mencuci pakaian, dulu bagi beberapa orang mencuci pakaian adalah hal yang melelahkan dan buang-buang waktu terutama bagi orang yang sibuk beraktifitas di luar rumah, namun seiring perkembangan zaman dimana teknologi serba bermunculan membuat semua menjadi serba mudah dan praktis. Salah satunya ialah mesin cuci pakaian, karena harganya yang agak mahal membuat sebagian orang enggan untuk membelinya. Dan karena hal inilah, banyak bermunculan usaha-usaha yang menawarkan jasa mencuci pakaian menggunakan mesin cuci.

Jasa laundry merupakan salah satu bentuk jasa yang sangat berkembang pesat di era sekarang. Kota Yogyakarta terkenal dengan kota pelajar, dimana sebagian penduduknya adalah mahasiswa yang datang dari berbagai daerah. Kebanyakan dari mereka tinggal di rumah-rumah kos yang melakukan semua aktifitasnya sendiri tanpa orang tua. Baik itu mengerjakan tugas perkuliahan bahkan memenuhi kehidupan sehari-hari. Banyaknya tugas serta padatnya kesibukan yang lain baik di dalam maupun di luar kampus menjadikan mahasiswa tidak mempunyai waktu untuk mencuci pakaian. Sehingga banyak mahasiswa yang lebih memilih memakai jasa laundry daripada harus mencuci pakaiannya sendiri. Sehingga banyak yang memutuskan untuk mencuci pakaian menggunakan jasa laundry.

Masyarakat kini mulai selektif dan cerdas dalam memilih produk atau jasa yang akan mereka gunakan. Ketatnya persaingan dalam bisnis laundry saat ini membuat para pemilik usaha tersebut bersaing dalam banyak hal agar dapat merebut pangsa pasar atau menciptakan peluang pasar baru untuk meningkatkan pendapatan.

Perkembangan bisnis laundry di kawasan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta mengalami peningkatan yang signifikan. Dilihat dari banyak sekali usaha laundry yang dijumpai, dengan jarak yang begitu dekat kurang dari 500 m (lima ratus meter) antara laundry satu dengan yang lainnya, bahkan ada yang bersebelahan hanya terpisah gang kecil seperti Homer Laundry dan pesaingnya. Untuk dapat menciptakan kemampuan bersaing dengan para kompetitor yang ada,

sebaiknya perusahaan harus dapat menawarkan atau memberikan sesuatu hal yang lebih baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Homer Laundry sebagai salah satu jasa pencucian pakaian merasakan adanya tingkat persaingan yang semakin ketat dengan jasa laundry lainnya. Persaingan yang terjadi bukan saja dari sisi teknologi peralatan laundry saja, tetapi persaingan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Sehingga Homer Laundry harus memberikan pelayanan yang berkualitas yang melebihi pesaingnya agar pelanggan lebih tertarik menggunakan jasa di perusahaannya. Berikut tabel 1.1. yang menunjukkan volume pendapatan dalam kiloan dari Homer Laundry dalam 6 (enam) bulan terakhir.

**Tabel 1. 1**  
**Volume Pendapatan Homer Laundry**

No.	Tahun	Bulan	Pendapatan (Kg)
1.	2018	Juli	1074.4
2.		Agustus	1021.1
3.		September	1192.4
4.		Oktober	1423.2
5.		November	1964.3
6.		Desember	2126.5
<b>Total</b>			<b>8801.9</b>

Sumber : Homer Laundry

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat jasa tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggan (Tjiptono, 2014). Kualitas pelayanan perlu ditingkatkan dalam rangka untuk memenuhi harapan konsumen sebagai pengguna jasa laundry, sehingga apakah konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang didapatkan.

Menurut Kotler dan Keller (2016) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) jasa yang didapatkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2014) loyalitas pelanggan merupakan respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dengan mediasi kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry di Yogyakarta. Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian Iskandar & Wijaksana (2015) dan meneliti variabel yang sama seperti penelitian terdahulu tersebut, hanya saja objek yang diteliti pada penelitian ini berbeda, yaitu Homer Laundry di Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

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

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Homer Laundry ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry ?

3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry ?
4. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka ditarik tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Homer Laundry di Yogyakarta.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry di Yogyakarta.
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry di Yogyakarta.
4. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan dalam memediasi hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry di Yogyakarta.

### **D. Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan sebagai mediasi terhadap loyalitas pelanggan pada Homer Laundry.
- b. Bagi peneliti lain, diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi yang nantinya bisa memberikan perbandingan dalam mengadakan penelitian lanjutan di masa yang akan datang.

## 2. Manfaat Praktis

Menjadi informasi bagi pemilik Homer Laundry maupun bagi pengusaha yang akan terjun dalam bisnis jasa laundry untuk mempertimbangkan strategi yang ditetapkan. Khususnya dalam kualitas pelayanan sehingga membentuk kepuasan pelanggan dan menghasilkan loyalitas pelanggan.