

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan dunia usaha pada saat ini selalu diikuti dengan banyaknya bermunculan perusahaan swasta ataupun industri-industri baru, baik usaha perdagangan, jasa maupun bidang lainnya. Bidang usaha perdagangan dan jasa di Indonesia adalah salah satu Negara berkembang yang banyak menarik pengusaha dari berbagai negara di dunia. Menurut humas kementerian koperasi dan UKM Anak Agung Gede Ngurah Puspayoga mengatakan bahwa wirausaha di Indonesia semakin berkembang dengan ditunjukkannya kenaikan ratio wirausaha Indonesia yang pada tahun 2013/2014 sebesar 1,67 %, berdasarkan data BPS 2016 dengan jumlah penduduk 252 juta, jumlah wirausaha non pertanian yang menetap mencapai 7,8 juta orang atau 3,1 %. Dengan demikian tingkat kewirausahaan Indonesia telah melampaui 2 persen dari populasi penduduk, sebagai syarat minimal suatu masyarakat akan sejahtera. (sumber : bps.go.id)

Perkembangan industri perhotelan yang tumbuh subur selama 3-4 tahun terakhir tampaknya berbuah manis pula bagi industri laundry. Industri ini pun mengalami pertumbuhan dari 2013 hingga 2014 sebanyak 16%. Namun sayangnya, perhatian pada industri ini masih sangat kecil, salah satunya masih sedikitnya sertifikasi untuk para pekerja laundry profesional. Pertumbuhan jasa *laundry* dan *cleaning service* yang semakin naik pun membuat kebutuhan

akan tenaga kerja semakin naik. Hal ini tidak diiringi dengan naiknya kemampuan para pekerja, karena minimnya edukasi yang mendukung sektor industri *laundry* dan *cleaning service* di Indonesia. (sumber : swa.co.id & beritasatu.com)

Di kota Surabaya jasa laundry atau bisa disebut juga jasa pencucian (binatu) yang bermunculan saat ini sangat pesat sehingga menyebabkan persaingan yang semakin ketat diantara pengusaha laundry di Surabaya. Bagus Laundry adalah usaha yang bergerak dibidang jasa laundry kiloan sejak bulan Pebruari tahun 2014 yang terletak ditengah kota Surabaya tepatnya di Jalan Karang Menjangan III/E No.2, Surabaya. Fokus pasar Bagus laundry adalah pelajar perguruan tinggi dan para perantauan yang tinggal di kos atau kontrakan. Bagus Laundry menyediakan penawaran pelayanan jasa yaitu: cuci basah, cuci kering, cuci kering setrika, dan setrika. Dengan disediakannya berbagai macam jasa laundry kiloan, maka konsumen dengan mudah memilih jenis jasa yang digunakannya sesuai dengan kebutuhan. Jenis cuci basah, cuci kering, cuci kering setrika dan setrika dilakukan penyelesaiannya dalam satu hari. Minimal laundry yaitu 3 kg, sedangkan maksimalnya tidak dibatasi.

Adanya kebutuhan konsumen yang tinggi dalam menggunakan jasa laundry, membuat banyaknya muncul perusahaan sebidang sehingga persaingan sebidang juga sangat tinggi. Persaingan yang terjadi sangat kompetitif dengan pelayanan dan kualitas hasil yang berbeda-beda, hal ini dapat dijadikan acuan bagi pengusaha laundry untuk memperbaiki layanan jasa atau usaha yang dimilikinya.

Pengusaha laundry harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dalam membeli jasanya.

**Tabel 1.1 Data Omset Bagus Laundry Tahun 2015 – 2017**

Bulan	2015	penurunan / kenaikan pendapatan	dalam %	2016	penurunan / kenaikan pendapatan	dalam %	2017	penurunan / kenaikan pendapatan	dalam %
Januari	26.520.000			25.500.000	25.500.000		14.256.500	14.256.500	
Pebruari	25.500.000	-1.020.000	-3,85 %	16.600.000	-8.900.000	-34,9 %	15.256.000	999.500	7,01 %
Maret	25.530.000	30.000	0,12 %	15.250.000	-1.350.000	-8,13 %	14.111.000	-1.145.000	-7,50 %
April	22.569.000	-2.961.000	-11,59 %	25.600.500	10.350.500	67,87 %	13.965.000	-146.000	-1,03 %
Mei	23.265.000	696.000	3,08 %	25.100.000	-500.500	-1,95 %	13.500.000	-465.000	-3,33 %
Juni	20.230.000	-3.035.000	-13,04 %	23.450.000	-1.650.000	-6,57 %	14.265.000	765.000	5,66 %
Juli	18.690.000	-1.540.000	-7,61 %	16.590.500	-6.859.500	-29,25 %	13.600.000	-665.000	-4,66 %
Agustus	17.650.000	-1.040.000	-5,56 %	20.640.500	4.050.000	24,41 %	12.569.000	-1.031.000	-7,58 %
September	16.320.000	-1.330.000	-7,53 %	18.900.000	-1.740.500	-8,43 %	11.789.000	-780.000	-6,20 %
Oktober	18.260.000	1.940.000	11,88 %	16.300.500	-2.599.500	-13,75 %	11.265.500	-523.500	-4,44 %
November	18.270.000	10.000	0,05 %	19.456.000	3.155.500	19,36 %	12.365.000	1.099.500	9,76 %
Desember	19.600.000	1.330.000	7,28 %	15.500.000	-3.956.000	-20,33 %	10.852.000	-1.513.000	-12,24 %
	<b>252.404.000</b>			<b>238.888.000</b>			<b>157.794.000</b>		

Sumber : Bagus Laundry Tahun 2017

Berdasarkan data tabel 1.1 dapat terlihat bahwa jumlah omset di Bagus Laundry selalu mengalami penurunan tiap tahunnya. Tahun 2015 total omset yang diterima yaitu Rp. 252.404.000, ditahun 2016 omset pendapatan menurun menjadi Rp. 238.888.000 (penurunan sebesar - Rp. 13.516.000) dan ditahun 2017 penurunan terbesar Rp. 157.794.000 (penurunan sebesar - Rp. 81.694.000) hal ini dikarenakan kinerja layanan yang tidak maksimal sehingga banyak pakaian yang masih tertukar atau hilang, ketidaktepatan waktu yang seharusnya selesai dalam

satu hari menjadi dua hari atau lebih, pesaing baru yang bermunculan dengan menawarkan harga yang lebih murah, dan penerapan strategi promosi yang kurang maksimal khususnya pada pemasaran jasa membuat Bagus Laundry menjadi kalah bersaing. Pihak perusahaan juga harus mampu memahami keinginan-keinginan pelanggannya serta mempelajari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi keputusan pembelian jasanya.

Berdasarkan pada latar belakang diatas maka peneliti ingin mengetahui :  
**“Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Tempat Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Jasa Pada Bagus Laundry Di Surabaya”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahannya dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas layanan, harga, tempat dan promosi berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya ?
2. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya ?
3. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya ?
4. Apakah tempat secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya ?

5. Apakah promosi secara parsial berpengaruh terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sehubungan dengan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan penelitian yang akan dicapai adalah :

1. Menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga, tempat dan promosi secara simultan terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya.
3. Menganalisis pengaruh harga secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya.
4. Menganalisis pengaruh tempat secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya.
5. Menganalisis pengaruh promosi secara parsial terhadap keputusan pembelian jasa Bagus Laundry di Surabaya.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari penelitian yang telah dilakukan ini, maka manfaat penelitian yang diperoleh ini diharapkan dapat berguna :

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori-teori dibidang pemasaran yang didapat diobjek penelitian dan penerapannya. Hasil penelitian ini diharapkan bias menjadi sumber informasi yang selanjutnya dapat dijadikan dasar masukan bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat terwujudnya kepuasan konsumen yang memakai jasa Bagus Laundry Surabaya.