

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pemasaran sangat berperan bagi keberhasilan suatu usaha, pemasaran digunakan oleh para pengusaha sebagai sarana untuk mempengaruhi pelanggan dalam melakukan pembelian produk, dengan sasaran yaitu untuk mengembangkan usaha dan mendapatkan keuntungan. Saat ini hampir setiap kota besar di Indonesia mengalami perkembangan serupa berkaitan dengan pertumbuhan pasar modern dan semi modern yang menjadi pesaing bagi pasar tradisional. Pasar tradisional secara berangsur-angsur mengalami penyusutan sehingga berpengaruh terhadap kegiatan ekonomi. Penyusutan terjadi karena berubahnya preferensi masyarakat berbelanja dari pasar tradisional ke pasar semimodern dan modern. Persaingan dunia bisnis semakin ketat dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi sehingga konsumen mempunyai informasi yang lengkap mengenai alternatif pilihan produk yang tersedia di pasar. Para produsen atau penjual berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan serta memberikan kepuasan secara maksimal kepada konsumen. Setiap usaha berusaha menetapkan harga yang terjangkau agar dapat lebih unggul dari pesaingnya, banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga yang tidak cocok dipasar.

Harga merupakan salah satu atribut penting yang dievaluasi oleh konsumen sehingga perlu benar-benar memahami peran tersebut dalam mempengaruhi sikap konsumen. Harga sebagai atribut dapat diartikan bahwa harga merupakan konsep keanekaragaman yang dihadapkan pada tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dalam penentuan nilai suatu barang atau jasa, konsumen membandingkan kemampuan suatu barang atau jasa dalam memenuhi kebutuhannya dengan kemampuan barang atau jasa substitusi. Harga merupakan hal yang diperhatikan konsumen saat melakukan pembelian. Sebagian konsumen bahkan mengidentifikasikan harga dengan nilai. Menurut (Handoko, 2017) harga merupakan

sejumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Queen Shoes Cleaning adalah usaha yang bergerak dibidang jasa pencucian khusus sepatu. Queen Shoes Cleaning didirikan pada tanggal 18 maret 2019 yang dibidang pemula laundry sepatu di indoneia. Berawal dari circle pertemanan yang melihat peluang usaha di sekitar kota Bekasi. Sejak awal berdiri, Queen Shoes Cleaning memiliki daya tarik bagi konsumen dikarenakan usaha laundry sepatu ini masih terdengar sedikit asing namun menjanjikan. Queen Shoes Cleanig diperuntukan bagi seorang yang menjaga penampilan terutama pada perawatan sepatu dan Queen Shoes Cleaning adalah solusinya. Jasa yang diberikan dari queen shoes cleaning ialah pencucian sepatu, repair (perbaiki sepatu), repaint (pengecekan sepatu), *unyellowing*. Jadi untuk konsumen yang mempunyai permasalahan pada sepatunya, tidak perlu khawatir sekarang, karena queen shoes cleaning telah menyediakan semua fasilitas treatment pada permasalahan sepatu bagi para konsumennya. Berikut tabel harga *Queen Shoes Cleaning* Bekasi dengan Shoes Connection:

**Tabel 1. 1 Daftar Harga Queen Shoes Cleaning Bekasi dengan Shoes connection**

<b>Treatment Queen Shoes Cleaning</b>	<b>Harga</b>	<b>Treatment Shoes Connection</b>	<b>Harga</b>
Deep Cleaning	35K-40K	Deep Cleaning	30K-35K
Deep Express	45K-50K	Deep Express	40K-45K
Women's Treatment	20K-25K	Women's Treatment	20K-25K
Hat Treatment	25K	Hat Treatment	25K
Bag Treatment	30K-150K	Bag Treatment	25K-150K
Repaint	70K-120K	Repaint	50K-100K
Recolour	90K-150K	Recolour	70K-120K
Unyellowing	30K-100K	Unyellowing	30K-100K

Sumber:instagram queen shoes cleaning dan shoes connection bekaasi

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa harga yang di berikan queen shoes cleaning relatif lebih mahal dibandingkan dengan jasa laundry yang lain contohnya adalah jasa laundry shoes connection. Selain harga yang diberikan kepada para konsumen, Kualitas Pelayanan juga mempunyai peluang untuk mencapai kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan menurut (Erni

Setrowati dan wiyadi, 2017) adalah segala sesuatu yang dimiliki oleh suatu produk barang maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan. Berikut gambar logo Queen Shoes Cleaning Bekasi:

**Gambar 1. 1 Queen Shoes Cleaning Bekasi**



Sumber:instagram Queen Shoes Cleaning

Harga dan Kualitas Pelayanan juga mempengaruhi Loyalitas Pelanggan. Namun, loyalitas pelanggan dapat terwujud jika seorang pelanggan merasa puas atas apa yang diberikan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, *Queen Shoes Cleaning* Bekasi harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang maksimal dan harga yang dapat dijangkau, di mata para pelanggan. Saat ini telah banyak pendatang baru dalam bisnis yang sejenisnya, hal ini mendasari *Queen Shoes Cleaning* Bekasi untuk berjuang keras menghasilkan layanan yang menarik dan inovatif agar dapat menarik pelanggan yang baru dan dapat mempertahankan pelanggan yang lama. *Queen Shoes Cleaning* Bekasi masih memerlukan peningkatan loyalitas pelanggan agar dapat meningkatkan daya saing dengan kompetitor lainnya. Dari hasil wawancara peneliti dengan para konsumen Queen Shoes Cleaning, perlunya peningkatan loyalitas tersebut karena banyaknya pelanggan yang beralih ke tempat cuci sepatu yang lain. Hal itu merupakan imbas dari

harga *Queen Shoes Cleaning* yang dirasa sangat mahal dengan beberapa kompetitor hal ini dituturkan langsung oleh beberapa konsumen yang peneliti temui. Terlebih adanya komplain soal kurang bersih serta kualitas layanan *Queen Shoes Cleaning* seperti kurang ketepatan waktu yang telah di janjikan oleh konsumen, masih perlu adanya peningkatan sehingga konsumen belum merasa puas terhadap pelayanan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memberi judul: **“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi (Studi Kasus Kosumen *Queen Shoes Cleaning* Pada Daerah Bekasi Timur) ”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi ?
2. Apakah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi ?
3. Apakah terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka penelitian ini bertujuan untuk menguji:

1. Untuk menguji sejauh mana besarnya pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi.
2. Untuk menguji sejauh mana besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi.

3. Untuk menguji sejauh mana besarnya pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan berhubungan dengan penelitian antara lain :

1. Bagi Penulis

Dari penelitian ini diharapkan akan menambah ilmu pengetahuan dan penerapannya ke dalam dunia khususnya tentang Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi serta dapat digunakan untuk membandingkan dan menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan dilapangan.

2. Bagi Universitas

Memberikan informasi kepada pihak lain untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dapat menambah informasi bahan perbandingan bagi penelitian yang lain. Sebagai wujud Universitas Bhayangkara Jakarta Raya umumnya dan Fakultas Ekonomi pada khususnya Program Studi Manajemen.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan, untuk menghindari terjadi pembahasan yang terlalu luas, maka penulis memfokuskan penelitian pada Konsumen *Queen Shoes Cleaning* Bekasi Barat. Tulisan ini hanya berfokus pada “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada *Queen Shoes Cleaning* Bekasi (Studi Kasus Kosumen *Queen Shoes Cleaning* Pada Daerah Bekasi Timur)”.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam penulisan dan mendapatkan gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya dibagi dalam lima bab yang secara garis besar disusun sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini terdiri dari landasan teori yang menguraikan teori-teori yang digunakan sebagai tinjauan atau landasan dalam menganalisis batasan masalah yang telah dikemukakan kemudian kerangka berpikir dan hipotesis.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan desain penelitian, tahapan penelitian, waktu dan tempat penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan deskripsi data, hasil olahan, dan pembahasan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan kesimpulan penelitian serta implikasi manajerial.