

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar belakang masalah

Pada era globalisasi sekarang ini dunia bisnis sudah banyak persaingan yang begitu ketat, apalagi perusahaan dalam bidang jasa. Persaingan bisnis menurut Menurut Arie Siswanto 2004 (dalam Nina, 2018) menyatakan bahwa salah satu bentuk persaingan dalam di bidang ekonomi adalah persaingan usaha (*business competition*) yang secara sederhana bisa didefinisikan sebagai persaingan antara para penjual dalam “merebut” pembeli dan pangsa pasar. Dalam setiap persaingan, pebisnis banyak melakukan cara yang lebih baik agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan secara maksimal, dan melayani dengan sebaiknya.

Pelanggan 007 Car Wash subjek yang akan diteliti dalam penelitian ini. Perusahaan tersebut bergerak dibidang jasa yang mana mengkhususkan diri pada usaha cuci kendaraan, seperti: motor, mobil. Pusat perusahaan ini terletak di Kecamatan Patikraja, Kabupaten Banyumas. Daerah tersebut masih termasuk daerah pedesaan, karyawan yang bekerja di 007 Car Wash mayoritas warga sekitar yang notabene tidak jauh dari tempat tersebut. Salah satu keunggulan yang dimiliki 007 Car Wash yaitu adanya ketersediaan ruang tunggu yang nyaman serta karyawan yang ramah dan sopan dalam melayani setiap pelanggan. 007 Car Wash memberikan pelayanan mulai pukul 08.00 – 17.00. Adapun harga yang ditawarkan pada jasa tersebut yaitu motor matic dan motor bebek harganya Rp.10.000 serta motor sport harganya Rp. 15.000

dan kendaraan mobil harganya Rp. 40.000. Adapun fasilitas penunjang pada usaha 007 *Car Wash* yaitu ketersediaan ruang tunggu yang memadai sehingga dapat digunakan untuk bersantai sambil menunggu kendaraannya selesai dicuci. Hasil cucian 007 *Car Wash* bersih sehingga para pelanggan merasa puas dalam menggunakan jasa tersebut.

Kotler dan Keller 2009 dalam 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. Dalam perusahaan yang diteliti masih terdapat fenomena yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti pelanggan yang sering memberikan komplain tentang hasil cucian yang kurang bersih, pelanggan yang menunggu terlalu lama, karyawan yang kurang sopan kepelanggan. Selain itu banyak komplain pelanggan tentang penempatan tempat sampah yang kurang strategis, sehingga beberapa fenomena diatas berakibat pada kurang stabilnya kepuasan pelanggan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya lokasi, kualitas pelayanan dan fasilitas.

Menurut Heizer & Render 2015 (dalam Titik 2019) menyatakan lokasi adalah pendorong biaya dan pendapatan, maka lokasi seringkali memiliki kekuasaan yang membuat strategis bisnis perusahaan. Faktor yang tidak kalah penting adalah lokasi tempat bisnis berada. Diperusahaan yang saya teliti terdapat fenomena yang berkaitan dengan variabel lokasi, seperti lokasi usaha 007 *Car Wash* yang jauh dari perkotaan, jalan menuju 007 *Car Wash* kurang penerangan. Hal ini didukung oleh penelitian Titik (2019), Ayu (2019), Ugend

dkk, (2019) Yunita dan I Made (2018), Rido dkk, (2019) dalam penelitian mereka menyatakan bahwa Lokasi positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun ada juga penelitian yang mengatakan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan Makmur (2016).

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan Tjiptono 2006 (dalam Naidah dan Rohani, 2015). Seperti dalam perusahaan yang akan saya teliti terdapat fenomena yang berkaitan dengan variabel kualitas pelayanan yaitu seperti pelanggan kurang puas dengan hasil akhir mencuci, pelanggan kurang puas karena waktu tunggu mencuci terlalu lama. Hal ini dikuatkan dengan penelitian Rethorika (2017), Sofiana (2019) Audra dan Wahyu (2019), menegaskan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapat juga Peneliti lain mengungkapkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Alfi (2014).

Tjiptono 2011 (dalam Faris dan Indrie 2014) menyatakan bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Sebelum pelaku usaha akan membuka usaha dibidang jasa lebih khususnya membuka cuci kendaraan seharusnya harus ada kelengkapan fasilitas terlebih dahulu. Perusahaan yang akan saya teliti terdapat fenomena dalam variabel ini ialah kelengkapan di 007 *Car Wash* yang masih kurang lengkap, fasilitas di 007 *Car Wash* sudah ada yang rusak dan sudah tidak bisa digunakan, hal tersebut diperkuat dengan penelitian Faris

dan Indrie (2014), Rido dkk, (2019). Terdapat juga Peneliti lain mengungkapkan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Ninik dan Achmad (2017).

Berdasarkan uraian permasalahan dan juga *research gap*, penelitian ini merupakan pengembangan dari Maydiana (2019) yang meneliti tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Peneliti menambahkan variabel lokasi dari jurnal Pujiyanti (2019). Sehingga peneliti memberi judul menganalisis mengenai **“Pengaruh Lokasi, Kualitas Layanan Dan Kelengkapan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada 007 Car Wash Patikraja, Banyumas)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka berikutnya adalah rumusan masalah dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu :

1. Apakah Lokasi, Kualitas Pelayanan, dan Kelengkapan Fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan di 007 Car Wash Patikraja, Banyumas ?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan 007 Car Wash Patikraja, Banyumas?
3. Apakah Kelengkapan Fasilitas berpengaruh positif signifikan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan 007 Car Wash Patikraja, Banyumas?
4. Apakah Lokasi berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan 007 Car Wash Patikraja, Banyumas?

### **C. Batasan Masalah**

Dengan melihat rumusan masalah dari penelitian ini, maka peneliti membatasi penelitian mengingat luasnya permasalahan yang ada agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam. Oleh karena itu, penulis membuat pembatasan masalah dalam penelitian sebagai berikut.

1. Variabel yang diteliti dibatasi pada variabel dependen yaitu Kepuasan Pelanggan. Sedangkan variabel independen meliputi Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas dan Lokasi.
2. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2021 pada pelanggan 007 *Car Wash* Patikraja, Banyumas.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan antara Lokasi Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kelengkapan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.
4. Untuk menganalisis pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi atau pertimbangan dalam manajemen 007 *Car Wash* dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya.

### **2. Manfaat teoritis**

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
- b. Menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam hal manajemen pemasaran pada umumnya dan tentang perilaku pelanggan pada khususnya.