BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan dunia usaha yang berorientasi di bidang jasa khususnya usaha laundry di Kota Makassar mengalami trend yang sangat pesat sehingga membawa para pengusaha laundry ke persaingan yang ketat dalam memperebutkan konsumen. Washme Laundry merupakan satu diantara banyak usaha laundry di Kota Makassar dalam aktivitasnya berupaya memberikan dan menjaga kepuasan para konsumennya.

Kepuasan konsumen memiliki peranan penting dalam suatu bisnis karena merupakan pilar keberhasilan dalam meraih laba di masa yang akan datang. Tidak ada satupun bisnis yang dapat sukses tanpa membangun kepuasan para pelanggannya. Kepuasan konsumen dapat menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Setiap konsumen memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan konsumen dapat dilihat dari sejauh mana perusahaan dapat memenuhi harapan konsumen bahkan melebihi harapan konsumen tersebut.

Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapannya terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterimanya (Sangadji dan Sopiah, 2013:181). Konsumen bisa mengalami salah satu dari tiga keadaan yaitu kalau kinerja dibawah harapan,

konsumen akan merasa kecewa tetapi kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka konsumen akan merasakan sangat puas.

Konsumen yang puas akan setia lebih lama dan kurang sensitif pada harga yang diberikan. Seseorang akan berani membayar suatu jasa/produk dengan harga yang mahal apabila dia menilai kepuasan yang diharapkannya terhadap produk yang akan dibelinya itu tinggi. Sebaliknya apabila seseorang itu menilai kepuasannya terhadap suatu jasa/produk itu rendah maka dia tidakakan bersedia untuk membayar atau membeli produk itu dengan harga yang mahal. Keadaan seperti ini terjadi pada usaha Washme Laundry di Kota Makassar dimana harga yang diberikan jauh lebih mahal dibanding harga laundry kompetitor, namun demikian tidak menyebabkan pendapatan usaha menjadi merosot.

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh di Washme Laundry di Kota Makassar menunjukkan bahwa dalam aktivitas operasionalnya, pihak manajemen dan karyawan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang optimal berupa kemudahan, kecepatan, hubungan dan kemampuan yang ditujukan melalui *attitude* yang baik dan keramahtamahan. Terdapat beberapa instansi yang setia atau loyal mempercayakan pakaian kantor dibersihkan menggunakan jasa laundry tersebut. Pendapatan tetap stabil dalam setiap bulannya sehingga masih tetap eksis ditengah-tengah para kompetitornya. Pendapatan rata-rata dalam setiap bulannya yakni Rp12.058.333,33 atau terdapat 109

pelanggan yang mempercayakan pakaiannya di bersihkan di Washme Laundry dalam setiap bulannya. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1.1
Pendapatan Usaha Washme Laundry
Bulan Januari s/d Desember 2020

Bulan	Jumlah Pelanggan (Frekuensi)	Pendapatan (Rupiah)
Januari	99	10.800.000
Februari	105	11.205.000
Maret	123	13.775.000
April	100	10.260.000
Mei	104	10.800.000
Juni	108	12.035.000
Juli	118	13.195.000
Agustus	131	15.120.000
September	124	14.400.000
Oktober	104	12.600.000
November	102	11.600.000
Desember	90	8.910.000
Rata-Rata	**109**	**12.058.333,33**

Sumber: Washme Laundry, 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa pendapatan usaha dalam trend yang baik meskipun terjadi penurunan pendapatan di bulan tertentu. Namun demikian, penurunan pendapatan tersebut bukan disebabkan oleh harga yang terlalu mahal tetapi dalam bulan tersebut adanya libur yang cukup lama dibanding dengan bulan-bulan selainnya. Karenanya, kualitas pelayanan menjadi suatu keniscayaan dilakukan oleh setiap pelaku bisnis agar dapat bertahan dan mendapat kepercayaan pelanggan ditengah para kompetitornya.

Harga berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Semakin terjangkau harga yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aswad dkk (2018); Wina dkk (2019), Napitupulu (2019) dan Santoso (2019) bahwa ada hubungan positif yang signifikan antara harga dengan kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin terjangkau harga yang didapatkan, maka semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap layanan jasa tersebut. Konsumen yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan terbentuk *repeat buying* atau menggunakan jasa secara berulang tanpa beralih ke usaha kompetitor.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis mengangkat penelitian tentang "Pengaruh Harga terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Washme Laundry di Kota Makassar"

B. Rumusan Masalah

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah "apakah harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Washme Laundry di Kota Makassar"?.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen Washme Laundry di Kota Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis.

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja, dan memberikan kontribusi dan bahan kajian bagi mahasiswa dan akademisi tentang harga dan kepuasan konsumen

2. Manfaat Teoritis.

   Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai khazanah pengembangan pengetahuan manajemen pemasaran dalam kaitannya dengan harga dan kepuasan konsumen, pengantar bisnis dan kewirausahaan.