

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era millennial saat ini, kebanyakan masyarakat memiliki tingkat mobilitas yang sangat tinggi dalam keseharian masing-masing. Hal ini membuat masyarakat millennial sangat membutuhkan jasa-jasa yang bisa membantu mereka untuk mempermudah aktivitas yang tidak sempat untuk dilakukan karena terbenturnya berbagai kesibukan pekerjaan dan sebagainya. Beberapa contoh kegiatan yang tidak sempat lagi untuk dilakukan seperti mencuci pakaian, mencuci sepatu, membersihkan rumah, mencuci kendaraan, dan lain-lain. Berbicara mengenai kebersihan akan sangat berpengaruh untuk kesehatan masyarakat itu sendiri. Kegiatan-kegiatan jasa tersebut selain memberikan dampak positif bagi penggunanya, kegiatan tersebut juga merupakan bisnis yang sangat menjanjikan untuk diujai di era millennial saat ini. Hal ini menjanjikan dikarenakan aktivitas yang begitu padat sehingga membuat orang-orang sudah tidak mempunyai waktu lagi untuk membersihkan dan merawat pakaian, sepatu, dan lainnya. Jasa laundry pakaian mungkin sudah terlalu sering terdengar dan didapati di berbagai tempat. Namun, seiring perkembangan zaman maka munculah inovasi baru yakni Jasa Laundry Sepatu (Rambi et al., 2020).

Laundry sepatu adalah trend bisnis baru yang di terima oleh berbagai kalangan, karena laundry sepatu menawarkan kepraktisan di tengah sibuk nya masyarakat saat ini. Dari trend sepatu dan kepraktisan inilah munculah ide atau bisnis yang baru yaitu treatment shoes atau perawatan sepatu yang biasa di kenal dengan laundry sepatu. Bisnis laundry sepatu menyediakan jasa perawatan sepatu meliputi : cuci sepatu, repaint warna sepatu, repair insole atau outsole sepatu dan lain – lain (Taufik et al., 2020).

Luxy Shoes Clean Bukittinggi yang beralamatkan di Jl. Syech Arrasull, Tarok Dipo, Kec. Guguk Panjang Kota Bukittinggi. adalah laundry sepatu yang menyediakan layanan perawatan sepatu meliputi *deep cleaning*, *fast cleaning*, *unyellowing* dan lainnya.

Tabel 1. 1 Data Pelanggan Jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi

Periode Juni-Desember 2021

Bulan	Jumlah Pelanggan Jasa/Bulan	Kenaikan/Penurunan
Juni	143	-
Juli	107	(-) 25,2%
Agustus	126	(+) 17,8%
September	122	(-) 3,2%
Oktober	133	(+) 9%
November	157	(+) 18%
Desember	149	(-) 5,1%

Sumber: Luxy Shoes Clean Bukittinggi

Berdasarkan tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengguna jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi mengalami fluktuasi pada setiap bulannya. Titik tertinggi terjadi pada bulan Juli yaitu dengan persentase penurunan -25,2% dan titik terendah terjadi pada bulan September yaitu dengan persentase penurunan -3,2%. Hal ini menandakan Jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi tidak mampu menjaga kestabilan penjualan jasa pada pelanggan yang mengindikasikan menurunnya loyalitas pelanggan.

Selanjutnya peneliti melakukan survey awal kepada 30 orang responden untuk melihat bagaimana loyalitas pelanggan Luxy Shoes Clean Bukittinggi.

Tabel 1. 2 Data Survey Awal Luxy Shoes Clean Bukittinggi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
		1	2	3	4	5
Repeat (Melakukan Pembelian Ulang)						
1	Saya menggunakan jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi secara berulang.	7	13	6	2	1
Retention (Tidak Terpengaruh)						
2	Saya tidak mudah terpengaruh pelayanan pihak lain meskipun saya sering mendapatkan tawaran.	8	14	5	1	2
Refferal (Merekomendasikan Kepada Orang Lain)						
3	Saya cenderung mengajak orang lain untuk menggunakan jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi.	4	15	7	1	3
Jumlah						

Sumber: Survey Awal (2022)

Berdasarkan survey awal pada tabel 1.2 diatas kepada 30 orang responden yang menggunakan jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi untuk melihat bagaimana kondisi loyalitas pelanggan, yang diukur dengan 3 (tiga) item pernyataan, dimana responden yang menyatakan “Tidak Setuju” pada item nomor 3 sebanyak 15 responden, diikuti dengan item nomor 2 sebanyak 14 responden serta item nomor 1 sebanyak 13 responden, sementara untuk responden yang menyatakan “setuju” pada setiap item pernyataan dominan rendah, seperti item nomor 1 hanya sebanyak 2 responden, diikuti dengan hasil dari pernyataan nomor 2 dan 3 yang hanya sebanyak 1 responden.

Melihat data pengukuran tingkat loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi ini, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa setelah dilakukan survey awal terhadap pelanggan, ternyata pelanggan kurang loyal terhadap jasa Luxy Shoes Clean Bukittinggi.

Atmaja (2018) menyatakan bahwa loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu.

Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya. Menurut Firmansyah (2019) Loyalitas pelanggan merupakan aspek yang jelas yang berasal dari pihak konsumen untuk kembali berlangganan maupun membeli kembali produk atau layanan serupa yang mereka gunakan dengan teratur di masa depan, walaupun efek dari situasi dan kampanye pemasaran akan berkontribusi pada perilaku yang bergerak. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014).

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan memiliki pengukuran kualitas yang berperan penting untuk menjaga keberlangsungan sebuah industri, maka dari itu pengukuran kualitas dapat dilakukan pada industri manufaktur maupun jasa. Kualitas pelayanan yang baik akan menaikkan tingkat loyalitas seseorang pelanggan (Tiong, 2018). Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pada umumnya layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering (Atmaja, 2018).

Selain kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan juga dipengaruhi faktor lain yaitu harga. Menurut Kotler & Armstrong (2012) Harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas produk atau jasa atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaatnya karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa. Harga merupakan faktor penting bagi

perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dan juga untuk memikat pelanggan. Setiap perusahaan berusaha menetapkan harga yang dapat dijangkau oleh konsumen agar lebih unggul dari para pesaingnya (Anggraini & Budiarti, 2020). Siregar & Fadillah (2017) menyatakan bahwa jika harga yang telah ditetapkan tidak terlalu mahal ataupun tidak terlalu murah maka pelanggan dapat mengambil kesimpulan bahwa harga tersebut sudah sesuai dengan harga yang diharapkan.

Berdasarkan data dan fenomena yang sudah diuraikan diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dengan demikian penulis dapat merumuskan masalah-masalah yang diteliti yakni:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi?
2. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, tujuan yang hendak diwujudkan yakni:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi.

2. Untuk menganalisis pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan pada Luxy Shoes Clean Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan serta pengetahuan, dan berguna sebagai referensi untuk penelitian yang selanjutnya.

2. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat diaplikasikan oleh pelaku usaha dalam bisnis laundry sepatu terutama dalam membentuk dan membangun loyalitas melalui strategi menjaga kepercayaan konsumen sehingga terciptanya kepuasan konsumen