

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang memiliki jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia, setelah negara China, India, dan Amerika Serikat. Banyaknya penduduk di Indonesia, memberikan pula dampak pertumbuhan kebutuhan transportasi salah satunya yaitu transportasi darat. Hal ini penting untuk menunjang kehidupan masyarakat Indonesia dalam melakukan perjalanan atau perpindahan. Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa masyarakat kota Bogor memiliki jumlah kendaraan pada tahun 2022 sebanyak 2.134 juta. Hal ini memberikan dampak pula terhadap peningkatan volume jumlah kendaraan di kota Bogor. Berdasarkan data dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Bogor diperoleh bahwa jumlah kendaraan di Kota Bogor sangat tinggi.

**Gambar I.1**  
**Jumlah Kendaraan bermotor di Kota Bogor**

nama_provinsi	kode_kabupaten_kota	nama_kabupaten_kota	cabang_pelayanan	jumlah_kendaraan	satuan	tahun
JAWA BARAT	3201	KABUPATEN BOGOR	KABUPATEN BOGOR (CIBINONG)	1666860	UNIT	2022
JAWA BARAT	3271	KOTA BOGOR	KOTA BOGOR	467720	UNIT	2022

*Sumber: Open Data Jabar (2022)*

Kota Bogor adalah terkenal sebutan “Kota Hujan” maka dari itu, banyak masyarakat khususnya di kota Bogor itu kurang memiliki waktu luang dan malas untuk membersihkan kendaraannya sendiri. Terdapat beberapa jenis tempat pencucian kendaraan yang sering dijumpai yaitu cuci kendaraan biasa, dan yang terdapat *hydraulic*. Dan perbedaan dari kedua jenis usaha cuci mobil dan motor tersebut adalah dari segi operasional bisnis, biaya dan tingkat kebersihan hasil mencuci.

Adanya persaingan usaha yang semakin sulit, diperlukan keunggulan kompetitif sesuai dengan kapasitas dan kualitas jasa yang dihasilkan. Ketika

suatu usaha menjalankan bisnis secara individu, maka sering dihadapkan dengan hambatan dalam mengembangkan koordinasi dan memasarkan produk atau jasanya. Selain itu, guna memastikan bahwa jasa yang dihasilkan berhasil memenuhi spesifikasi produk atau jasa yang diinginkan konsumen, diperlukan identifikasi kebutuhan dan keinginan mengenai produk atau jasa, termasuk keluhan tentang produk atau jasa. Proses ini sangat berharga dalam mengembangkan inovasi produk lebih lanjut.

Dalam pengembangan usaha cuci kendaraan bermotor faktor keberhasilan yang dipertimbangkan oleh pelanggan berasal dari lokasi atau tempat. Lokasi menurut Huriati, (2010:78) merupakan layanan yang dipakai pada pemasok jasa pada pelanggan yang diincar. Dengan demikian bahwa lokasi atau tempat yang nyaman dapat menarik pelanggan sehingga membuat usaha jasa cuci kendaraan bermotor ini dapat bertahan lebih lama.

Dalam layanan cuci kendaraan bermotor, karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan harus dapat melayani dengan baik. Layanan yang menyenangkan bagi pelanggan sangat berguna sehingga jika pelanggan suka dengan layanan yang diberikan, pelanggan akan berpikir untuk melakukan pembelian berulang. Para pelanggan dapat menunggu dengan santai karena area yang luas dan nyaman.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan adalah Kualitas. Keberhasilan dalam menjalankan usaha *steam* kendaraan bermotor atau usaha cuci kendaraan bermotor adalah Tingkat kualitas. Kualitas adalah suatu yang penting dalam bisnis jasa. Oleh karena itu, kualitas yang ada yaitu kebersihan selalu dipertimbangkan terutama yang terkait erat dengan apa yang dirasakan pelanggan langsung, yaitu interior dan eksterior yang bersih.

Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh ekspektasi dari pelanggan, semakin tinggi tercapainya ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan melakukan pembelian secara berulang. Dengan kualitas yang bagus akan membawa pelanggan untuk menjalin hubungan baik dengan usaha tersebut. Hal ini sejalan oleh apa yang disediakan oleh usaha jasa cuci kendaraan bermotor mandiri sebagai industri yang bergerak dalam bidang jasa cuci kendaraan

bermotor. Dengan adanya konsep pelayanan yang baik, kualitas yang memadai dan diharapkan mampu menjaring pelanggan lebih banyak lagi.

De'art Car Wash ini salah satu UMKM yang berada di kota Bogor khususnya di Desa Tlajung U dik, Kecamatan Cikeas, yang saat ini masih beroperasi dalam usaha jasa cuci kendaraan bermotor sejak tahun 2019. harga layanan jasa De'art Car Wash (DCW) yaitu cuci mobil dan motor secara lengkap. Harga layanan jasa cuci mobil DCW sebesar Rp 30.000 untuk mobil kecil (*non hydraulic*), harga layanan untuk mobil sedang harga Rp 35.000 (*non hydraulic*), harga layanan untuk mobil besar seharga Rp 40.000 (*non hydraulic*), dan jika ingin menggunakan *hydraulic* ada biaya tambahan sebesar Rp 10.000. Dan harga untuk layanan jasa cuci motornya adalah sebesar Rp 15.000 untuk sepeda motor kecil dan Rp 20.000 untuk sepeda motor besar. Kualitas layanan DCW sudah tergolong bagus karena telah mendapatkan *review* pada *google* sebesar 4,4 dari lima dan juga telah memberikan layanan dari lima dimensi, yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

De'art Car Wash ini memiliki pesaing di sekitar lokasi yang memiliki lokasi, kualitas layanan, dan harga yang berbeda - beda. Pada tahun 2020 DCW mengalami penurunan omset dari tahun sebelumnya, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui adanya pengaruh lokasi, kualitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel secara langsung pada DCW.

Penelitian yang dilakukan oleh Robby dkk (2021:75) hasil penelitian menunjukkan bahwa harga, lokasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator pada Star Motor *Carwash*. Secara parsial lokasi SMC memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Hal tersebut menandakan bahwa lokasi SMC tidak dapat mempengaruhi secara langsung loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal tersebut menandakan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan dengan baik kepada pelanggan SMC tidak dapat membuat secara langsung pelanggan SMC loyal terhadap

SMC. Penelitian tersebut mempunyai objek yang sama dengan peneliti lakukan yaitu *carwash*. Serupa dengan objek yang dilakukan peneliti dalam hal ini menjadi daya tarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan cara yang berbeda, dengan melakukan pengujian variabel kepuasan pelanggan secara langsung tanpa menggunakan variabel mediator. Selain itu lokasi, kualitas pelayanan dan harga pada *De'art Car Wash Detailing Service* juga berbeda. Dimana tempat ini memiliki kualitas pelayanan dan harga yang dimana pelanggan dapat memilih pelayanan apa yang akan digunakan dalam mencuci kendaraannya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "**PENGARUH TEMPAT USAHA, KUALITAS PELAYANAN & HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA JASA CUCI KENDARAAN BERMOTOR DI DE'ART CAR WASH DETAILING SERVICE Cikeas Bogor**".

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah tempat usaha berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*?
3. Apakah harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*?
4. Apakah tempat usaha, kualitas pelayanan, dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tempat usaha terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service Cikeas Bogor*.

2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service* Cikeas Bogor.
3. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service* Cikeas Bogor.
4. Untuk mengetahui pengaruh tempat usaha, kualitas pelayanan dan harga secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di *De'art Car Wash Detailing Service* Cikeas Bogor.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis**

Dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau kepustakaan bagi mereka yang membutuhkan informasi dalam bidang pemasaran khususnya mengenai pengaruh kepuasan pelanggan sebagai dasar pertimbangan untuk dijadikan evaluasi.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi pimpinan *De'art Car Wash Detailing Service* Cikeas Bogor sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang lebih baik.

3. **Bagi Peneliti**

Untuk dijadikan bahan bagi peneliti selanjutnya dengan menambahkan variabel yang lain.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan proposal skripsi untuk mempermudah dan memperjelas arah dan tujuan penelitian ini, maka penelitian menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

**BAB II****: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini dibahas mengenai tinjauan pustaka, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

**BAB III****: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini dijelaskan tentang cara – cara yang digunakan dalam melakukan metode penelitian yang meliputi waktu dan tempat penelitian, metode penelitian, jenis penelitian, jenis data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, Teknik analisis data.

**BAB IV****: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini berisi uraian tentang analisis mengenai gambaran umum objek penelitian, Karakteristik Responden, Analisis Data, dan Pembahasan.

**BAB V****: KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini berisi uraian tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dan pembahasan.