

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan jumlah kendaraan, khususnya mobil, dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan. Kondisi ini berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap jasa perawatan kendaraan, salah satunya jasa cucian mobil. Usaha cucian mobil menjadi peluang bisnis yang menjanjikan karena menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, dan hasil yang praktis bagi konsumen yang memiliki keterbatasan waktu untuk mencuci kendaraan sendiri.

Seiring dengan meningkatnya jumlah usaha cucian mobil, tingkat persaingan antar penyedia jasa juga semakin ketat. Setiap pelaku usaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Dalam kondisi persaingan tersebut, kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi kepada orang lain, serta memiliki loyalitas terhadap jasa yang digunakan.

Dalam kondisi persaingan tersebut, banyak usaha cucian mobil menghadapi permasalahan dalam menjaga kepuasan pelanggan. Meskipun jumlah pelanggan relatif stabil, keluhan seperti waktu tunggu yang lama, hasil cucian yang kurang maksimal, ke tidak konsistenan pelayanan, serta fasilitas yang kurang nyaman masih sering ditemui. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya ke tidak sesuaian antara harapan pelanggan dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Apabila harapan pelanggan tidak terpenuhi, maka akan muncul ketidakpuasan yang dapat berdampak pada penurunan jumlah pelanggan dan citra usaha cucian mobil tersebut.

Oleh karena itu, diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa cucian mobil serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemilik usaha cucian mobil dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki kekurangan yang ada, dan merumuskan strategi yang tepat guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja atribut pelayanan jasa cucian mobil berdasarkan persepsi pelanggan. Melalui penerapan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA), diharapkan dapat diketahui kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan serta atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi atribut pelayanan jasa cucian mobil yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis kesenjangan (gap) antara tingkat kepentingan (*Importance*) dan tingkat kinerja (*Performance*) pelanggan terhadap pelayanan jasa cucian .
3. Memberikan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil analisis *Importance-Performance Analysis* (IPA) guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki beberapa batasan sebagai berikut:

1. Responden penelitian dibatasi pada pelanggan yang pernah menggunakan jasa cucian mobil minimal satu kali.
2. Penelitian ini dilakukan pada satu tempat usaha cucian mobil yang menjadi objek penelitian.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang diisi oleh pelanggan pada periode penelitian tertentu.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

### **BAB I Pendahuluan**

Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II Tinjauan Pustaka**

Menyajikan teori-teori yang relevan dengan kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, serta penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini.

### **BAB III Metode Penelitian**

Menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data, termasuk jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Menyajikan proses mengumpulkan informasi melalui metode dan proses menganalisis data.

### **BAB V Analisis dan Pembahasan**

Menyajikan tentang analisa dan pembahasan dari pengolahan data yang telah dibuat pada bab sebelumnya

### **BAB VI Penutup**

Berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian ini.