

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdirinya perusahaan binatu (laundry) pakaian merupakan peluang bisnis yang sangat baik di lingkungan masyarakat yang membutuhkan kecepatan dan kemudahan bagi masyarakat perkotaan. Perusahaan binatu (laundry) pakaian dapat memberi efisiensi waktu bagi para pengguna jasanya. Karena konsumen pengguna jasa cukup membawa pakaian kotor mereka untuk dicuci dengan membawa sejumlah uang sebagai jasa cuci. Dan untuk keesokan harinya si konsumen sudah dapat mengambil kembali pakaian tersebut dan telah siap untuk dipakai.

Dalam hakikatnya konsumen datang dengan pakaian yang hendak dicucikan dan datang kembali dengan pakaian yang telah siap dipakai. Merek dagang yang dipakai merupakan suatu simbol atas produk yang ditawarkan kepada konsumen, baik kualitas maupun status sosial.

Merek dagang mungkin juga dapat menampilkan ataupun pengertian pelayanan perusahaan tersebut terhadap para konsumen. Bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumen. Ataupun bagaimana suatu merek dagang dapat memberikan suatu

pelayanan jasa yang cukup baik kepada masyarakat di lingkungannya yang merupakan calon konsumen bagi perusahaan tersebut.

"Pelayanan yang berkualitas merupakan komponen yang sangat kritis terhadap persepsi konsumen" (Zeithaml, 2000,18). Dalam beberapa kasus pelayanan, kualitas pelayanan merupakan elemen yang paling dominan dalam penilaian konsumen. Hal ini penting karena akan mempengaruhi keputusan mereka untuk melakukan transaksi, menentukan kepuasan dan menentukan loyalitas konsumen.

Penawaran sebuah perusahaan kepada konsumen maupun calon konsumen mencakup sejumlah bentuk komponen layanan tersebut biasanya menjadi bagian kecil ataupun bagian utama/pokok dari keseluruhan perusahaan. Diskon merupakan sebuah penawaran yang dapat memberi pengaruh positif terhadap konsumen. Mungkinkah, dengan adanya pelayanan jasa yang baik seorang konsumen dapat berubah menjadi konsumen tetap bahkan menjadi konsumen yang aktif.

Dan seberapa jauh, pengaruh pelayanan dapat mempengaruhi konsumen dalam memilih. Tersedianya berbagai jenis pelayanan jasa binatu (laundry), masing-masing memberi pelayanan yang ramah untuk menawarkan kecepatan dalam pengambilan pakaian siap, dengan syarat yang sangat mudah, harga yang bervariasi, dengan kualitas yang ada. Serta diskon-diskon menarik ditawarkan agar dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan pilihan jenis pelayanan jasa binatu (laundry) yang diinginkan oleh konsumen. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik tentang pelayanan, sehingga penulis memilih judul skripsi yaitu