

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kondisi lingkungan yang terus berkembang dengan tingkat persaingan tinggi dan mengingat semakin ketatnya persaingan menyebabkan perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan. Persaingan strategis dapat dicapai jika perusahaan mengembangkan dan menerapkan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan, untuk itu harus ada perencanaan matang yang dirumuskan dengan mengidentifikasi terhadap lingkungan industri (internal dan eksternal) yang ada disekitar perusahaan.

Bauran pemasaran merupakan salah satu strategi pemasaran untuk menyampaikan informasi secara luas, memperkenalkan suatu produk barang dan jasa, merangsang konsumen untuk memberi bahkan menciptakan preferensi pribadi terhadap *image* suatu produk. Oleh karena itu bauran pemasaran dianggap sebagai salah satu unsur strategi yang paling potensial di dalam memasarkan produk.

Pemahaman atas pengertian dan konsep pemasaran yang benar tidaklah cukup tanpa adanya usaha-usaha yang konkrit untuk mencapainya. Hal ini tidaklah mudah, banyak hal yang dapat menghambat yang sering kali diluar jangkauan kemampuan perusahaan. Terutama terjadinya perubahan-perubahan yang terjadi pada konsumen secara menyeluruh terhadap preferensi kebutuhan dan keinginan akan barang dan jasa. Berbagai peluang dan ancaman akan timbul dari perubahan-perubahan yang terjadi tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber daya yang ada dan dimiliki oleh perusahaan-perusahaan yang berkecimpung dalam dunia bisnis yang sifatnya adalah terbatas. Hal ini akan menimbulkan suatu persaingan antar pelaku bisnis. Untuk dapat terus bersaing setiap perusahaan harus dapat menyelaraskan faktor-faktor internal perusahaan dan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi, baik kekuatannya maupun kelemahannya.

Demikian juga yang terjadi di kota Pekanbaru, khususnya persaingan perusahaan jasa di bidang pencucian mobil. Mobil merupakan alat transportasi yang banyak digunakan oleh kebanyakan orang saat ini. Mudahnya cara untuk mendapatkan transportasi tersebut, tidak lagi hanya untuk kalangan menengah keatas namun yang terhitung kalangan menengah kebawah pun juga dapat mudah untuk memperoleh alat transportasi tersebut. Maka membuka bisnis jasa cuci mobil merupakan alternatif yang cukup menjanjikan. Peluang usaha ini bisa jadi adalah salah satu usaha yang relatif tidak beresiko tinggi.

Banyak orang yang malas mencuci kendaraan mereka sendiri. Mereka lebih memilih mengeluarkan sedikit uangnya untuk memanjakan mobilnya. Apalagi di musim penghujan, kendaraan mereka pasti penuh dengan kotoran dan sulit untuk dibersihkan sendiri. Sehingga pada musim penghujan ini jasa cucian mobil pastilah banyak pelanggan yang datang. Dengan keadaan cuaca yang sering berubah membuat jasa cuci mobil harus pandai memutar otak mereka agar jasa yang ditawarkan oleh perusahaan bisa beroperasi dengan baik dan semaksimal mungkin. Dalam hal ini perusahaan dituntut agar bisa tetap menarik pelanggannya agar tetap datang ke perusahaan mereka meski dalam kondisi cuaca apapun.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bisnis pencucian meliputi semua kegiatan yang melibatkan pencucian mobil secara langsung kepada konsumen akhir untuk penggunaan pribadi ataupun bisnis. Keberhasilan perusahaan pencucian mobil salah satunya ditentukan oleh strategi pemasaran sehingga dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Ada banyak hal yang perlu diperhatikan dalam peningkatan kinerja perusahaan diantaranya peningkatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, peningkatan kualitas manajemen dan peningkatan efisiensi. Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa cucian mobil adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan konsumen secara keseluruhan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Pengukuran terhadap indeks kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui besarnya indeks kepuasan yang dihasilkan oleh suatu produk. Menurut **Rangkuti (2009:109)** tanpa adanya CSI tidak mungkin manajer dapat menentukan tujuan dalam peningkatan kepuasan konsumen. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas, berikut ini 5 kategori tersebut:

Tabel 1.1
Skala *Customer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai Index	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Puas
2	66% - 80.99%	Puas
3	51% - 65.99%	Cukup Puas
4	35% - 50.99%	Kurang Puas
5	0% - 34.99%	Tidak Puas

Sumber: Cucian Mobil Deha, 2017

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.2
Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Tingkat Kepentingan	Weighting Factor %	Tingkat Kinerja	Weighted Score (WS)
4.64	6.35	4.08	0.26
4.53	6.19	3.94	0.24
4.59	6.28	4.08	0.26
4.43	6.06	3.89	0.24
4.74	6.49	2.96	0.19
4.43	6.06	3.58	0.22
4.46	6.11	2.69	0.16
4.53	6.19	3.39	0.21
4.51	6.18	2.84	0.18
4.41	6.04	3.26	0.20
4.83	6.61	3.63	0.24
4.70	6.43	3.31	0.21
4.58	6.26	3.45	0.22
4.56	6.25	2.09	0.13
4.51	6.18	3.74	0.23
4.63	6.33	3.85	0.24
Weighted Score (WS)			3.43
Customer Satisfaction Index (CSI)			CSI = (3,43 : 5) x 100% = 68,60

Sumber: Cucian Mobil Deha, 2017

Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) terletak pada rentang 66% - 80.99% yaitu sebesar 68,60% menunjukkan bahwa indeks kepuasan konsumen pada kriteria “puas” atas kinerja perusahaan. Akan tetapi, sebaiknya pihak Deha terus melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar konsumen merasa sangat puas dengan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Hal ini disebabkan masih ada 31,40% konsumen yang belum puas. Oleh sebab itu, diharapkan bagi pihak manajemen Deha tidak berpuas diri namun harus terus meningkatkan kinerjanya demi mencapai tingkat kepuasan konsumen yang lebih baik lagi.

Dan berikut ini adalah tabel yang menunjukkan jumlah pelanggan cucian mobil Deha selama tahun 2012 sampai tahun 2016.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.3
Data Jumlah Konsumen Cucian Mobil Deha

Tahun	Pelanggan Deha
2012	36500
2013	36135
2014	38325
2015	40150
2016	41975
Jumlah	193085

Sumber: Cucian Mobil Deha, 2017

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan Deha cukup banyak. Dan pelanggan juga sering datang ke cucian mobil Deha untuk merawat dan mencuci mobil mereka. Akan tetapi pada tahun 2013 jumlah pelanggan mengalami penurunan yang cukup signifikan. Dengan banyaknya jumlah pelanggan yang datang tidak selalu menjamin bahwa pelanggan akan selalu loyal pada cucian mobil Deha. Oleh sebab itu, cucian mobil Deha akan memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya.

Pelanggan akan membandingkan layanan dan dukungan yang diberikan oleh Deha dengan layanan dan dukungan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali lagi ke cucian mobil Deha dan menjadi pelanggan yang setia serta akan menceritakan pengalaman tersebut kepada orang lain, sehingga jumlah pelanggan cucian mobil Deha akan bertambah. Tetapi jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan akan mengeluhkan ketidakpuasannya tersebut kepada pihak cucian mobil Deha.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1.4
Harga Cucian Deha Per Mobil

Jenis Mobil	Harga Cucian Per Mobil
Mini Bus	40.000
Pajero	45.000
Fortuner	45.000

Sumber: Cucian Mobil Deha

Dari tabel 1.4 diatas dapat dilihat bahwa harga cucian permobil berdasarkan jenis mobil yang dicuci memiliki harga yang berbeda. Dimana pada mobil Mini Bus diterapkan harga sekitar Rp 40.000,00, sedangkan pada mobil Pajero dan Fortuner diterapkan harga sekitar Rp 45.000,00

Berdasarkan latar belakang pemikiran tersebut maka penelitimelakukan penelitian dengan judul: **"Pengaruh Bauran Pemasaranterhadap Kepuasan Pelanggan Memilih Cucian Mobil Deha Pekanbaru"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah produk (*product*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
2. Apakah harga (*price*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
3. Apakah tempat (*place*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
4. Apakah promosi (*promotion*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Apakah orang (*people*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
6. Apakah proses (*process*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
7. Apakah bukti fisik (*physical evidence*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
8. Apakah produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah produk (*product*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui apakah harga (*price*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
3. Untuk mengetahui apakah tempat (*place*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
4. Untuk mengetahui apakah promosi (*promotion*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
5. Untuk mengetahui apakah orang (*people*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Untuk mengetahui apakah proses (*process*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
7. Untuk mengetahui apakah bukti fisik (*physical evidence*) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru?
8. Untuk mengetahui apakah produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan memilih cucian mobil Deha Pekanbaru.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis adalah sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan pengembangan wawasan dalam penerapan teori yang telah dipelajari.
2. Bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam menentukan strategi pemasaran yang sesuai sehingga dapat memberikan perbaikan dimasa yang akan datang.
3. Bagi pembaca sebagai bahan referensi untuk menambah wawasan untuk penelitian selanjutnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang latar belakang masalah tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini dan berkaitan pula dengan masalah yang diteliti. Pada akhir bab ini diuraikan pula hipotesis dan variabel penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, dan analisa data.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini akan mengemukakan tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan dan aktifitas yang dijalankan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada Cucian Mobil Deha Pekanbaru.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran yang penulis coba kemukakan tentang skripsi ini.