

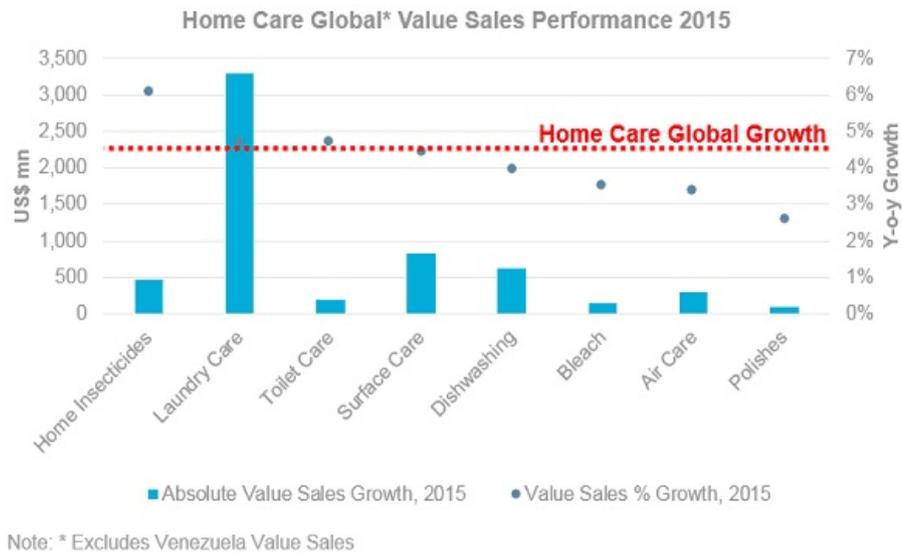
# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pada era modern saat ini, sepatu telah berkembang menjadi suatu kebutuhan *fashion* yang penting bagi manusia dalam menjalankan kegiatannya. Contohnya, ketika ingin berangkat kerja sebagian orang membutuhkan sepatu yang nyaman, karena mereka mempunyai mobilitas yang tinggi dan membutuhkan aktivitas yang membuat kakinya nyaman dan tidak sakit, sedangkan jika kerja di suatu proyek membutuhkan sepatu yang aman dan dapat melindungi kaki dari terjatuhnya benda-benda berat. Kemudian ketika ingin berolah-raga maka memilih sepatu yang ringan dan fleksibel karena tersebut sangat nyaman ketika sedang berlari maupun olahraga-olahraga lainnya.

Semakin berkembangnya teknologi dan bahan sepatu, membuat konsumen memutar otak bagaimana caranya merawat dan mencuci sepatu yang benar, di Indonesia saat ini sudah banyak bermunculan *laundry* yang dikhususkan untuk perawatan sepatu. *Jika* melihat kaca mata dunia, Industri *laundry* sepatu di dunia pada zaman ini sangat besar, dilihat dari data survey pada tahun 2016 yang telah dilakukan oleh suatu lembaga global index bisnis *laundry* sepatu sangat besar dibandingkan perawatan umumnya



**Gambar I.1**  
**Grafik Bisnis Laundry Di Dunia**

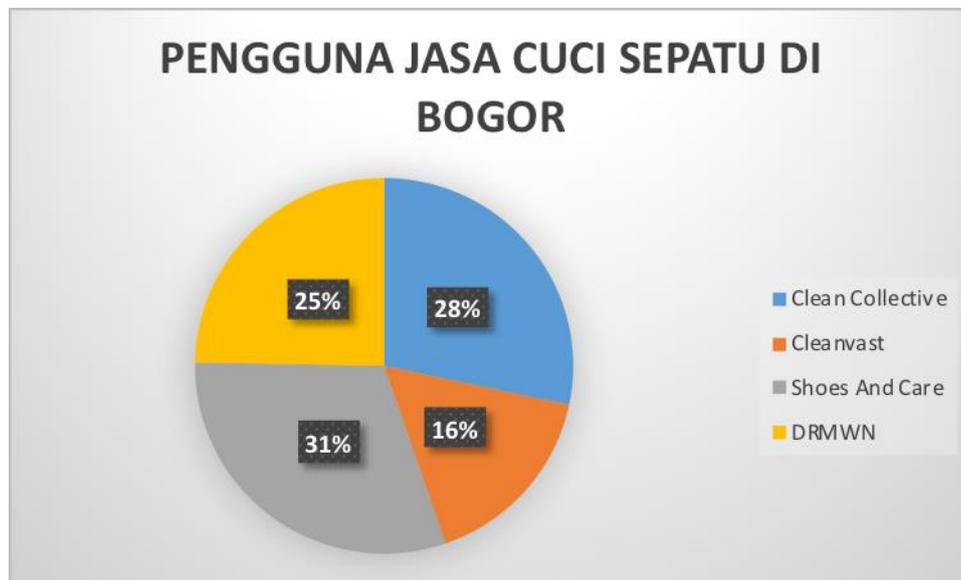
Sumber : <https://blog.euromonitor.com/2016/01/categorically-positive-for-home-care-market-in-2016-edition.html>

Grafik menunjukkan pangsa pasar laundry sepatu memimpin diantara perawatan rumah pada umumnya.

Menurut jenisnya sepatu terdiri dari sepatu formal, kasual dan sepatu olahraga. Sepatu formal biasanya dipakai pada acara formal seperti pernikahan atau pergi ke kantor, sepatu kasual seperti boots dan sepatu olahraga adalah sepatu yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan olahraga. Sedangkan sepatu dibedakan dari beberapa bahan, ada sepatu yang berbahan *suede*, kulit, canvas, *knit* dan lain-lain. Bahan-bahan sepatu pun setiap tahun ada saja penambahan, tergantung dari teknologi yang ditemukannya.

Setiap bahan sepatu punya cara tersendiri untuk merawat dan membersihkannya, ambil saja contoh dari bahan suede. Bahan suede adalah bahan yang lembut dan bahan yang banyak digunakan pada sepatu-sepatu yang mahal dan mempunyai desain yang bagus, tapi dibalik itu semua bahan suede sangat mudah sekali kotor dan susah dalam perawatannya. Bahan suede harus dicuci dengan menggunakan sabun yang halus dan

air yang sedikit. Sebab itulah banyak pemilik sepatu yang merasa kecewa karena setelah dia melakukan perawatan sepatunya sendiri ternyata hasilnya kurang memuaskan bahkan sampai bahannya rusak (<https://finance.detik.com/solusiukm/d-3445069/5-sekawan-ini-bisnis-cuci-sepatu-beromzet-jutaan>)



**Gambar I.2**  
**Grafik Bisnis Cuci Sepatu Di Bogor**

Mahasiswa Univeritas Pakuan pada tahun 2018 awal lebih tepatnya pada bulan Februari melakukan survey kepada 200 orang yang dilakukan secara acak, mereka bertanya jasa cuci sepatu terbaik di Bogor. 31% menjawab SHOES AND CARE dikarenakan jasa cuci sepatu tersebut sudah tersebar dibanyak kota di Indonesia, kemudian 28% menjawab CLEAN COLLECTIVE, 25% menjawab DRMWN, dan sisanya menjawab CLEANVAST. (<https://www.unpak.ac.id/berita/unpak-student-preneur-2018>)

Clean Collective adalah layanan jasa cuci sepatu premium pertama di Bogor yang menggunakan teknik dan alat-alat khusus untuk mencuci sepatu. Keunggulan Clean

Collective dengan menggunakan alat-alat terbaik sehingga memberikan pengalaman mencuci sepatu yang bersih, tidak merusak bahan, dan cepat. Beda dengan jasa-jasa sejenis, Clean Collective menggunakan sistem antar jemput ke pelanggan sehingga membuat konsumen merasa mudah dan praktis jika ingin memesan jasa pencucian sepatu di Clean Collective.

Pada tahun 2017 tahun, Clean Collective selalu mendapatkan apresiasi yang positif dari masyarakat Bogor, tiap bulannya jumlah pelanggan Clean Collective mengalami peningkatan dan menjadi yang terbaik dibenak kaula muda Kota Bogor. Tetapi menurut riset dari mahasiswa IPB menunjukkan pada awal tahun 2018 Clean Collective mengalami penurunan jumlah pelanggan sebesar 35% (<http://korankampus.lk.ipb.ac.id/category/wirausaha/cleancollective>) hal tersebut berarti bahwa tingkat minat beli ulang terhadap jasa tersebut berkurang.

Hal tersebut membuktikan bahwa Clean Collective harus membuat strategi baru, dengan mengincar pelanggan yang mempunyai mobilitas tinggi yang membutuhkan layanan antar jemput sepatu. Hal tersebut bertujuan agar pelanggan dapat menjadi puas sehingga dapat meningkatkan minat beli ulang dan mengedepankan kepuasan pelanggan dari pengguna jasa Clean Collective agar tidak mengalami penurunan di masa yang akan datang. Sehubungan dengan masalah diatas, dapat dilihat bahwa manfaat dari kepuasan konsumen tidak boleh dipandang sebelah mata dan dapat mempengaruhi minat beli ulang pelanggan. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Daya Minat Beli Ulang Pada Clean Collective Bogor”**

## **B. Perumusan Masalah**

Supaya permasalahan yang diangkat menjadi lebih terfokus dan dapat dijelaskan secara ilmiah, maka perumusan masalah menjadi bagian yang penting dalam menjawab kondisi diatas.

Maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana gambaran umum mengenai kepuasan pelanggan dan minat beli ulang?
2. Apakah kepuasan pelanggan pada *Clean Collective* dapat memicu daya minat beli ulang?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui gambaran umum mengenai kepuasan pelanggan dan minat beli ulang
- b. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang di *Clean Collective*

#### 2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pihak-pihak yang membutuhkan seperti :

##### a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan untuk lebih baik jika ada kesalahan dalam kualitas pelayanan jasa tersebut.

##### b. Bagi Univeritas Negeri Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah bacaan ilmiah khususnya topik kepuasan pelanggan. Selain itu semoga dapat menjadi acuan dan pertimbangan serta memberikan informasi dalam penulisan karya ilmiah selanjutnya.

##### c. Bagi Penulis

Dengan melakukan penelitian ini, penulis berharap dapat :

- 1) Menambah pengetahuan dan wawasan penulis.
- 2) Mengembangkan kepribadian penulis dalam menganalisis suatu masalah dan kemudian mengambil keputusan.
- 3) Mengetahui cara meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan jika penulis mempunyai bisnis pribadi.