

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era saat ini, persaingan dalam dunia usaha merupakan suatu kondisi yang harus dihadapi oleh suatu unit usaha, dengan adanya perekonomian global membuat unit usaha baik yang bergerak dibidang manufaktur maupun jasa harus lebih kompetitif. Dalam perkembangan usaha yang bermunculan di indonesia.

Salon adalah sebuah perseorangan yang bergerak dibidang jasa kecantikan baik itu berupa kecantikan wajah, kecantikan rambut dan kecantikan badan. Usaha ini dikhususkan bagi para wanita baik anak-anak remaja hingga orang dewasa. Jenis jasa yang ditawarkan sangat variatif mengingat kebutuhan akan kecantikan merupakan idaman bagi setiap wanita. Salon merupakan salah satu wadah mewujudkan hal tersebut. Selain itu, pelayanan yang baik menjadi andalan salon tersebut untuk meningkatkan mutu pelayanan bagi pengunjung salon sehingga tidak akan mengecewakan pelanggan.

(Usahasyahwal.blogspot.co.id/2016/03/proposal-bisnis-usaha-salon.html).

Pada perkembangan usaha jasa khususnya usaha salon meningkat tahun 2016 yang mengalami peningkatan 10 – 15% (<http://beritasatuekonomi.Perkembangan salon.diindonesia.com>). Peningkatan usaha salon merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang meningkat di indonesia yang ingin mengikuti zaman tren, beraktualisasi diri dan *gaya style*. Hal ini karena mengingat bahwa merawat seluruh tubuh itu penting bagi setiap wanita maupun pria, pada zaman sekarang melakukan perawatan adalah salah satu kebutuhan yang sangat menunjang penampilan seseorang.

Bagi unit usaha yang tidak mampu mengikuti adanya perubahan-perubahan yang terjadi, dengan sendirinya akan kalah dalam persaingan, pada zaman sekarang persaingan yang ketat dimasa yang akan datang mendorong unit usaha melakukan strategi dalam mempertahankan konsumennya. Demi menghadapi persaingan dalam dunia usaha khususnya dibidang persalonan, suatu unit usaha

salon untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membuat suatu penawaran yang lebih spesifik dan harga lebih sebanding dengan pelayanan yang diberikan serta pemilihan usaha salon yang strategis harus dilaksanakan agar lebih dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Wilayah perkotaan di Kabupaten Jember saat ini banyak persaingan usaha khususnya banyaknya berdiri salon di sekitar Sukorejo yaitu Salon Dion, Salon Green, Salon Violet dan Salon Ungu, persaingan yang begitu ketat ini, harga yang ditetapkan oleh perusahaan berbeda-beda, dilihat dari tabel 1.1 perbandingan harga yaitu :

Tabel 1.1 : Perbandingan Harga Antara Salon Dion, Salon Green, Salon Violet dan Salon Ungu

No	Perawatan	Salon Dion	Salon Green	Salon Violet	Salon Ungu
1	Potong Rambut	10.000	10.000	7.000	5.000
2	Cuci Catok	15.000	15.000	15.000	15.000
3	Catok	10.000	10.000	10.000	10.000
4	Creambath	50.000	25.000	20.000	20.000
5	Hair Mask	50.000	25.000	30.000	20.000
6	Hair Spa	50.000	35.000	30.000	25.000
7	Rebonding	100.000	80.000	100.000	80.000
8	Smoothing	150.000	100.000	150.000	100.000
9	Keriting	100.000	70.000	100.000	80.000
10	Toning	80.000	25.000	40.000	50.000
11	Coloring	100.000	40.000	80.000	50.000
12	Hair Extension	150.000	150.000	100.000	100.000
13	Curling	80.000	25.000	50.000	40.000
14	Facial	60.000	30.000	40.000	45.000
15	Keriting bulu mata	20.000	20.000	20.000	10.000
16	Potong Poni	7.000	5.000	7.000	5.000
17	Cukur Alis	5.000	5.000	5.000	5.000

Sumber : Daftar Harga Salon Dion, Salon Green, Salon Violet dan Salon Ungu

Dilihat dari tabel 1.1, di atas yang menunjukkan Salon Dion Sukorejo Jember harganya di atas rata-rata salon yang lainnya dibandingkan Salon Green, Salon Violet dan Salon Ungu. Faktor kebijakan harga yang ditawarkan pihak Salon Dion Sukorejo Jember dari Salon Green, Salon Violet dan Salon Ungu terlampau tinggi, sehingga kemungkinan beralihnya konsumen untuk mencari perawatan harga yang lebih murah bisa terjadi. Disamping harga yang diberikan Salon Dion Sukorejo Jember, dilihat dari data kunjungan pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1.2 : Data Kunjungan Konsumen Salon Dion Sukorejo Jember dari Tahun
Oktober 2015 – Oktober 2016

BULAN	JUMLAH KONSUMEN	TARGET	PRESENTASE
Oktober	500 orang	600 orang	83,3 %
November	450 orang	600 orang	75 %
Desember	600 orang	600 orang	100 %
Januari	600 orang	600 orang	100 %
Maret	600 orang	600 orang	100 %
April	550 orang	600 orang	91,6 %
Mei	530 orang	600 orang	88,3 %
Juni	520 orang	600 orang	86,6 %
Juli	500 orang	600 orang	83,3 %
Agustus	600 orang	600 orang	100 %
September	580 orang	600 orang	96,6 %
Oktober	470 orang	600 orang	78,3 %

Sumber: Salon Dion 2016

Ditinjau dari tabel 2.1, data kunjungan konsumen di Salon Dion Sukorejo Jember pada 1 tahun terakhir, maka jumlah pengunjung setiap bulannya terbilang sangat fluktuatif. Pada triwulan I kunjungan konsumen Salon Dion Sukorejo Jember mengalami kenaikan target, pada triwulan ke II tingkat kunjungannya mengalami penurunan dari target, pada triwulan ke III dan IV mengalami kenaikan dan penurunan yang tidak stabil pada target yang ditentukan. Pada bulan terakhir mengalami penurunan dari bulan terakhir yaitu 78,3 %, data kunjungan tersebut dari bulan-bulan sebelumnya, hal ini dapat diprediksi pada permasalahan dari segi harga. Dalam hal ini perlu adanya evaluasi dari pihak pemilik Salon Dion Sukorejo Jember untuk saling memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan harga. Masalah utama sebagai usaha jasa pelayanan salon yaitu persaingan, memiliki kaitan dengan harapan konsumen, dan harga yang sudah ditetapkan, apakah sudah membuat konsumen puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Salon Dion Sukorejo Jember dituntut untuk

selalu menjaga kepuasan dan pelayanan, maka perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi harapan dan meningkatkan kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan, harga serta lokasi yang diberikan. Menjalin hubungan dan melakukan penelitian perlu dilakukan agar kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Saat ini konsumen diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segalanya kepada konsumen. Usaha membutuhkan kebutuhan konsumen harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “ *win-win situation* ” yaitu kondisi dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Tjiptono (2001:72) pada dasarnya tujuan dari perusahaan adalah menciptakan konsumen yang merasa puas kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan. Demikian kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah, konsumennya merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Kunci utama perusahaan memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada konsumen melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Menurut Kotler (2005) agar dapat bersaing bertahan hidup dan berkembang, maka perusahaan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas, maka dengan begitu pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan tersendiri dan merasa dihargai sehingga mereka senang dan bersedia untuk menjadi pelanggan yang tetap. Sejalan itu Himalatus Sakdiyah (2016) semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan Labatu Spa Batam, sejalan dengan penelitian tersebut Khoirun Nisa (2014) bahwa kualitas

pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia dan peneliti Fatchur Rahman (2104) kualitas pelayanan yang baik dan menjadi variabel paling berpengaruh menciptakan kepuasan pelanggan.

Faktor harga merupakan penentu dari keputusan yang diambil pelanggan untuk melakukan perawatan. Tingkat harga yang diterapkan oleh perusahaan mempengaruhi kuantitas yang terjual, oleh karena itu penetapan harga mempengaruhi pendapatan total dan biaya total, maka keputusan dan strategi penetapan harga memegang peranan penting dalam perusahaan (Tjiptono, 2007:108). Harga yang rendah atau harga yang terjangkau memicu untuk meningkatkan kinerja pemasaran, namun harga yang menjadi indikator kualitas dimana suatu pelayanan dengan pelayanan yang baik akan berani dipatok dengan harga yang tinggi pula. Yang dibuktikan oleh peneliti Suci Wulansari (2015) bahwa harga memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kepuasan pelanggan.

Strategi lokasi adalah salah satu determinasi yang paling penting dalam perilaku konsumen, perusahaan harus memiliki strategi dalam menempatkan tempat atau kawasan daerah yang dekat dengan keramaian dan aktivitas masyarakat (Jeni Raharjani, 2005:5). Apabila salah memilih lokasi akan berpengaruh besar kelangsungan hidup siklus jasa terus menerus, sejalan oleh Hamilatus Sakdiyah (2016) menyatakan bahwa pemilihan lokasi yang tepat oleh perusahaan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkunjung Labatu Spa Batam, sejalan dengan penelitian Khoirun Nisa (2014) bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT. Pos Indonesia.

Sehingga penelitian terkait Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Salon Dion Sukorejo Jember menarik untuk dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember ?

2. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember ?
3. Apakah lokasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember ?

1.3 Tujuan dan manfaat penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember.

1.3.2 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Usaha

Sebagai masukan bagi pihak Salon Dion Sukorejo Jember mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggannya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan strategi dimasa yang akan datang.

2. Bagi akademis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Salon Dion Sukorejo Jember. Sehingga penelitian ini dapat menjadi informasi, refrensi dan memberikan pengetahuan secara teoritis dalam kasus nyata dilapangan.

3. Bagi penulis

Hasil penelitian ini bisa menjadi tolak ukur oleh peneliti yang berikutnya dalam penelitiannya. Agar dapat lebih dari penelitian yang ada sebelumnya