

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini perkembangan perekonomian sangat pesat. Persaingan bisnis semakin ketat di berbagai sektor usaha salah satunya sektor usaha dibidang jasa. Kotler (2009:96) mengemukakan bahwa jasa adalah kegiatan atau manfaat yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan yang pada dasarnya tidak berwujud serta tidak akan menimbulkan kepemilikan akan sesuatu. Selain itu jasa juga mempunyai karakteristik seperti tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, berubah-ubah, dan tidak bertahan lama.

Hal tersebut menuntut perusahaan-perusahaan atau usaha-usaha di bidang jasa untuk menguasai pasar dalam persaingan, suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya sebagai pembeda dengan perusahaan lain pada usaha yang sejenis, karena para pelanggan akan mencari produk jasa yang dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan itu sendiri.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik oleh perusahaan atau usaha akan menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk jasa yang diterimanya, mereka akan membeli ulang atau datang kembali serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk datang di tempat yang sama (Tjiptono, 2004:145).

Usaha barbershop merupakan usaha dibidang jasa yang sedang naik daun beberapa tahun belakangan ini. Barbershop merupakan salon yang dikhususkan

untuk pria, bukan hanya wanita saja yang memperhatikan penampilan, tetapi pria juga membutuhkan penampilan yang rapi, bersih, dan menarik. Barbershop juga biasanya menyediakan pelayanan seperti potong rambut, cuci rambut, pijat dan pelayanan lainnya demi untuk memberikan kenyamanan untuk para pelanggannya.

Target usaha barbershop sangatlah jelas dan spesifik, usaha jasa ini ditujukan bagi kaum pria yang membutuhkan penampilan yang baik, mulai dari anak-anak, pelajar, mahasiswa, hingga dewasa menjadi konsumen utama usaha ini.

Memangkas rambut adalah kegiatan setiap orang secara periodik. Biasanya pria rutin memangkas rambut setiap satu sampai dua kali dalam satu bulan, dan juga pada saat sekarang ini sudah banyak jenis atau *style* rambut yang *update* seperti model rambut *undercut*, *sacon*, *hair tattoo*, *retro* dan lainnya juga menjadi motivasi atau pendorong para pria untuk memangkas rambutnya di Barbershop. Dan beberapa hal tersebut yang mendorong para pebisnis untuk membuka usaha dibidang jasa Barbershop untuk mendapatkan keuntungan.

Di kota Pekanbaru usaha Barbershop dimulai sekitar tahun 2014 yang lalu, dan pada saat sekarang ini sudah banyak salon pria atau barbershop karena para pengusaha dibidang tersebut melihat peluang besar dari bisnis barbershop. Salah satu barbershop yang terkenal dan banyak diminati oleh konsumen di kota Pekanbaru adalah salon khusus pria atau Barbershop MAXX by Rudi Hadisuwarno.

Barbershop MAXX merupakan salon pria pertama di kota Pekanbaru, MAXX merupakan usaha dari salah seorang hairstylish terkenal Indonesia yaitu Rudy Hadisuwarno yang sudah mempunyai banyak cabang di Indonesia. MAXX Pekanbaru merupakan cabang dari Jakarta dan pada saat ini MAXX di kota Pekanbaru MAXX mempunyai tiga cabang yang alamatnya di jalan Arifin Ahmad Square, di Jalan Kapling, dan cabang yang terbaru di jalan Sam Ratulangi.

Barbershop MAXX dikembangkan dengan konsep memaksimalkan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan dengan menyediakan hairstylish yang handal dan bersertifikat, tempat parkir yang luas, lokasi yang dekat dan mudah diakses, serta konsep tempat dan interior yang membuat pengunjung nyaman dan Barbershop MAXX juga menyediakan produk-produk perawatan rambut. Berikut ini data jumlah pengunjung dan data pelayanan atau jasa yang disediakan Barbershop MAXX Pekanbaru :

**Tabel 1.1. Data Jumlah Pengunjung Barbershop MAXX**

Bulan, Tahun	Jumlah Pengunjung
November, 2017	1.243
Desember, 2017	1.471
Januari, 2018	1.335
Februari, 2018	1.519
Maret, 2018	1.359
April, 2018	1.421

*Sumber:* Barbershop MAXX, 2018.

Berdasarkan tabel 1.1 menjelaskan jumlah konsumen yang menggunakan jasa Barbershop MAXX Pekanbaru, jumlah pengunjung Barbershop MAXX tertinggi adalah pada bulan Februari tahun 2018 yang berjumlah 1.519 orang dan yang terendah pada bulan November tahun 2017 yang berjumlah 1.243 orang.

**Tabel 1.2. Data Barbershop**

<b>Nama Barbershop</b>	<b>Jasa yang Dijual</b>	<b>Harga</b>
<b>MAXX Pekanbaru</b>	Gunting atau haircut plus cuci rambut	Rp 45.000
	Hair tattoo single	Rp 30.000
	Hair tattoo double	Rp 52.000
	Hair tattoo full	Rp. 91.000
	Shaving	Rp. 47.000
	Line up	Rp 30.000
	Cleansing	Rp 100.000
	Highlight	Rp 145.000
	Fashion colour	Rp 160.000
	Basic colour	Rp 97.000
	MPC treatment spa	Rp 60.000
	Back massage	Rp 36.000
	creambath	Rp 41.500

Sumber: Objek Barbershop, 2018.

Berdasarkan tabel 1.2 menjelaskan jasa-jasa yang disediakan oleh pihak Barbershop MAXX Pekanbaru serta harga-harga dari jasa atau perawatan yang disajikan.

Jadi berdasarkan penjelasan tabel 1.1 dan tabel 1.2 peneliti mengambil objek penelitian yaitu Barbershop MAXX Pekanbaru di cabang jalan Arifin Ahmad Square karena barbershop tersebut merupakan barbershop yang banyak jumlah pengunjungnya serta jasa pelayanan yang disediakan di kota Pekanbaru.

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

“Apakah kualitas pelayanan yang dilihat dari bukti fisik (*tangible*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*)

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Barbershop MAXX di Pekanbaru”

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berikut ini tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dari bukti fisik (*tangible*), responsivitas (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan konsumen pada barbershop MAXX di Pekanbaru.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

##### 1. Manfaat bagi peneliti

Bagi peneliti bisa mengaplikasikan ilmu pemasaran tentang pelayanan yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, sehingga peneliti bisa mengetahui tentang bagaimana membangun usaha barbershop.

##### 2. Manfaat bagi perusahaan

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan ilmu bagi para pebisnis jasa barbershop.

##### 3. Manfaat bagi penelitian lain

Dapat dijadikan bahan referensi bagi mahasiswa lainnya yang melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.