

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan bisnis dalam beberapa tahun terakhir ini diwarnai dengan berbagai macam persaingan disegala bidang, tidak terkecuali pada bisnis salon kecantikan. Kebutuhan manusia akan penampilan, kecantikan dan kebugaran tubuh terus berkembang sangat cepat terlebih pada kota pekanbaru sebagai salah satu kota yang mengalami banyak perubahan dan berkembang dengan pesat khususnya disektor bisnis. Jumlah populasi manusia yang terus bertambah dan gaya hidup yang semakin beragam membuat tingkat kebutuhan terus bertambah. Maka dari itu loyalitas sangat penting untuk mempertahankan citra dan keberhasilan perusahaan, salah satu tolak ukur untuk tetap bertahan dan meningkatkan bangsa pasar dengan adanya loyalitas konsumen atau perilaku pembelian ulang atas produk atau jasa yang digunakan konsumen sebelumnya. Loyalitas konsumen dapat dijadikan dasar dalam mengambil kebijakan untuk menambahkan atau mengurangi nilai produk bagi konsumen.

kepuasan konsumen merupakan isu yang kritical di semua industri jasa dan perdagangan, Pengukuran kepuasan pengguna adalah sebagian dari usaha terpadu yang dapat memperbaiki kualitas produk dan menghasilkan daya saing yang kompetitif, memicu pembelian awal dan akhirnya dapat memberikan persepsi konsumen yang baik terhadap perusahaan. Selain itu perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan loyalitas pelanggan. Upaya mempertahankan pelanggan yang loyal ini menjadi tantangan pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih jenis salon sesuai dengan harapan.

Jasa salon terletak dari pelayanan, keterampilan dan tempat yang mana ini merupakan tujuan untuk kepuasan konsumen. Selain itu, keterampilan yang tampil dari pemberi jasa salon merupakan factor yang dapat menimbulkan kepuasan pada konsumen dimana hasil yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen. Sebab untuk kesalon, membutuhkan waktu yang cukup lama. Dengan tempat yang nyaman, maka konsumen tidak bosan untuk menunggu lama.

Harga dinilai mempengaruhi minat konsumen sebab pengguna jasa salon hendaklah dapat dijangkau oleh seluruh tingkatan ekonomi yakni bukan hanya untuk ekonomi kalangan atas, tetapi juga ekonomi lemah meskipun hanya sekedar potong rambut. dengan memberi harga murah tetapi jasa yang kita berikan tetap mendapatkan keuntungan.

Banyak cara memberikan jasa kepada konsumen salah satunya memberi produk yang berkualitas baik juga menjadi factor kepuasan konsumen. Produk yang paling banyak diminati konsumen yaitu produk dari makarizo khususnya untuk perawatan hair spa, karena dari awal hingga akhir perawatan pada rambut benar-benar dimaksimalkan. Selain itu pelanggan pun merasa puas dengan perawatan hair spa yang diberikan.

Produk yang digunakan dalam perawatansangat diperhatikan oleh konsumen karena ada beberapa produk yang dapat membuat kulit beberapa orang terkena alergi, jadi kita sebagai pemberi jasa hendaklah sangat teliti dalam pembelian produk kosmetik agar tidak merusak penampilan konsumen. produk yang bagus juga merupakan hal yang sangat penting sehingga konsumen menjadi senang dan puas dengan jasa yang kita berikan sehingga konsumen tersebut menjadi nyaman dan menarik konsumen untuk datang dan datang kembali. Selain produk kosmetik pelayanan yang ramah tamah memberi rasa nyaman kepada konsumen merupakan salah satu inti dari pemasaran dalam pemberian jasa.

Dalam usaha jasa salon perawatan kulit maupun rambut merupakan suatu upaya untuk mempercantik diri terutama pada penampilan yang merupakan faktor utama penilaian fisik seseorang. Perawatan penting dilakukan agar menutupi kekurangan pada penampilan sehingga terlihat tampil menjadi cantik sehingga menambah kepercayaan diri seseorang.

Terdapat tiga alternative untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, yang dapat dipilih salah satunya sesuai dengan kebutuhan konsumen dan kemampuan serta keunggulan perusahaan. Salah satu yang mempengaruhi permintaan suatu barang atau jasa adalah selera konsumen. Selera konsumen berkaitan dengan masalah rasa, warna dan mutu yang tinggi. Jika harganya lebih murah sehingga konsumen sangat mudah terpengaruh pada barang substitusi tersebut maka dari itu mereka pindah ke produk lain.

Salon barbie didirikan pada tanggal 17 november 2008, berdirinya salon barbie yang pertama di jln. durian pada tahun 2010 membuka cabang di jln. Sekolah/rumbai (barbie 2), pada tahun 2012 di jln. Air dingin / marpoyan (barbie 3), pada tahun 2013 di jln. Tengku bey/ utama (barbie 4) pada tahun 2014 di jln. Thamrin / gobah (barbie 5) pada tahun 2015 di jln. Bina warga (barbie 6) dan pada tahun 2016 di jln kinibalu (Barbie 7) . Salon barbie ini memiliki ruangan untuk area perawatan rambut, area perawatan kulit dan area perawatan wajah dengan fasilitas full AC, musik, penataan interior dan eksterior, kebersihan dan kenyamanan dan toilet untuk konsumen dilantai 1 maupun dilantai 2, maka dari itu dengan adanya fasilitas-fasilitas yang mampu membuat konsumen merasa nyaman dan santai dalam melakukan perawatan rutin maupun berkala serta dapat menanamkan kepuasan konsumen terhadap salon barbie yang dimana konsumen tersebut akan kembali ke salon barbie.

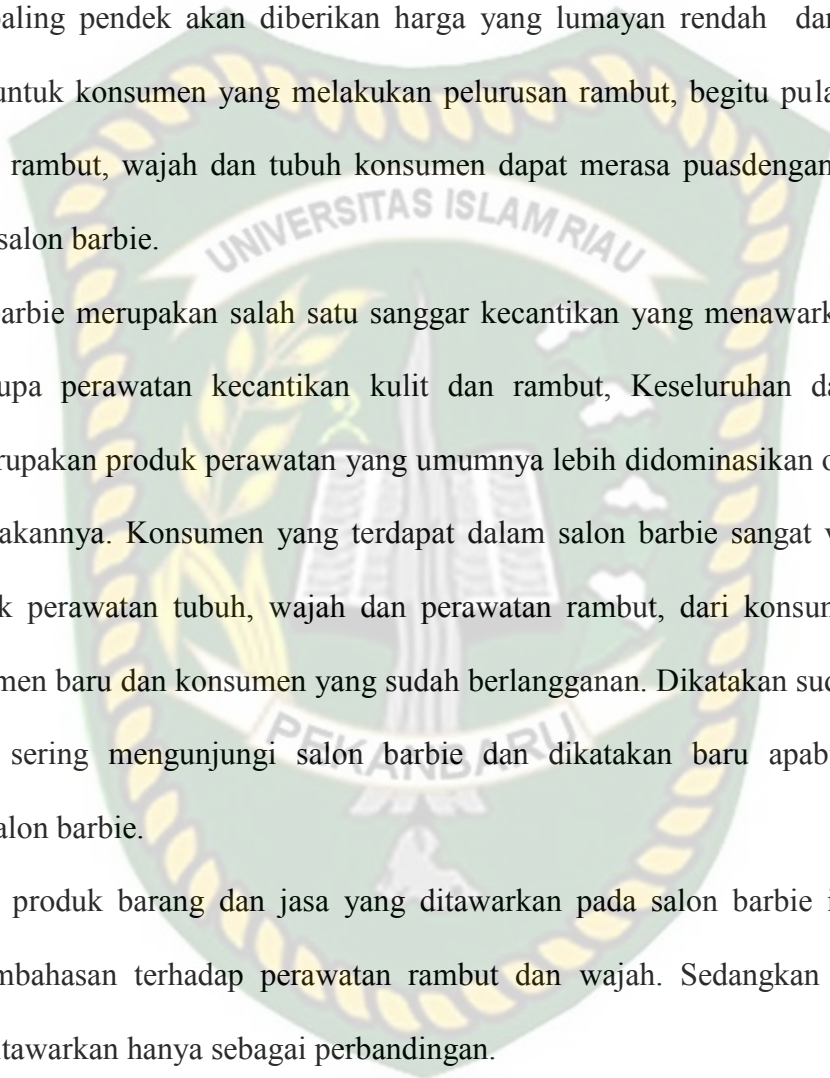
Dengan bentuk pelayanan yang baik, tempat yang bersih dan nyaman juga kecepatan dalam memberikan pelayanan konsumen maka konsumen dapat merasa puas dengan apa yang

diberikan. Tidak hanya itu, pelayanan yang diberikan salon barbie kurang lebih sama dengan salon-salon lainnya yaitu dengan memberikan diskon, promo dan paketan untuk konsumen. Bentuk promo yang diberikan yaitu dengan promo pelurusan rambut/smoting maupun rebonding dimana untuk rambut paling panjang akan diberikan harga yang lumayan tinggi dan untuk rambut yang paling pendek akan diberikan harga yang lumayan rendah dan akan diberikan masker gratis untuk konsumen yang melakukan pelurusan rambut, begitu pula dengan paketan dari perawatan rambut, wajah dan tubuh konsumen dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh salon barbie.

Salon barbie merupakan salah satu sanggar kecantikan yang menawarkan berbagai jasa perawatan berupa perawatan kecantikan kulit dan rambut, Keseluruhan dari produk yang ditawarkan merupakan produk perawatan yang umumnya lebih didominasi oleh kaum wanita yang menggunakannya. Konsumen yang terdapat dalam salon barbie sangat variasi Ada yang bertujuan untuk perawatan tubuh, wajah dan perawatan rambut, dari konsumen salon barbie terdapat konsumen baru dan konsumen yang sudah berlangganan. Dikatakan sudah berlangganan apabila sudah sering mengunjungi salon barbie dan dikatakan baru apabila hanya sekali mengunjungi salon barbie.

Banyak produk barang dan jasa yang ditawarkan pada salon barbie ini maka penulis membatasi pembahasan terhadap perawatan rambut dan wajah. Sedangkan barang dan jasa lainnya yang ditawarkan hanya sebagai perbandingan.

Untuk menjalankan usaha dalam hal perawatan rambut dan wajah, salon barbie memberikan daftar jenis sekaligus biaya perawatan yang ditawarkan. Dimana dalam melaksanakan proses perawatan tersebut salon barbie memiliki para ahli kecantikan dan



menggunakan produk-produk yang berkualitas, Sehingga hal ini menjadi salah satu nilai lebih bagi sanggar kecantikan barbie.

Adapun daftar harga dan jenis perawatan yang ditawarkan tersebut adalah sebagai berikut:



Tabel 1.1

Daftar Harga Dan Jenis Perawatan Rambut DiSalon Barbie

NO	JENIS PERAWATAN RAMBUT	HARGA
1.	CREAMBATH	Rp.10.000 s/d Rp. 40.000
2.	GUNTING RAMBUT	Rp. 10.000
3.	CATOK	Rp. 10.000
4.	CUCI BLOW	Rp. 10.000
5.	CATOK VARIASI	Rp. 15.000
6.	KERITING AMANDA	Rp. 25.000
7.	PELURUSAN RAMBUT (SMOTING)	Rp.150.000s/dRp.350.000
8.	PEWARNAAN RAMBUT	Rp.150.000s/dRp.300.000

Sumber: Salon Barbie

Tabel 1.2

Daftar Harga Dan Jenis Perawatan Wajah Di Salon Barbie

NO	JENIS PERAWATAN WAJAH	HARGA
1.	FACIAL	Rp. 25.000 s/d Rp.40.000
2.	TOTOK WAJAH	Rp. 25.000
3.	SULAM ALIS	Rp. 500.000 s/d Rp.600.000
4.	EYELASH EXTENTION	RP. 150.000 s/d Rp.200.000

Sumber: Salon Barbie

Setelah memperlihatkan tabel diatas, jelas terlihat bahwa perawatan rambut dan wajah memiliki nilai yang variasi, dimulai dari perawatan sederhana dengan harga Rp. 10.000 sampai dengan perawatan kompleks dengan harga mencapai Rp. 300.000. Dengan tersedianya berbagai macam jenis perawatan berbeda, konsumen dapat memilih jenis perawatan yang diinginkan dan sesuai dengan masalah kulit wajah dan rambut.

Dengan tersedianya berbagai macam jenis perawatan yang berbeda, konsumen dapat memilih perawatan yang diinginkan yang sesuai dengan masalah perawatan rambut maupun perawatan kulit wajah yang dilakukan oleh konsumen maka dari itu, perawatan rambut dan perawatan wajah merupakan jenis perawatan yang paling diminati oleh para konsumen yang mengunjungi salon barbie. Keberadaan salon barbie yang bertempat dipinggur jalan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen. Selain itu, salon barbie mudah dijangkau dengan kendaraan sebab berada dipinggir jalan.

Untuk lebih jelasnya mengenai perkembangan pelayanan konsumen dalam hal perawatan rambut dan perawatan tubuh dapat dilihat sebagai berikut ini.

Tabel 1.3

Daftar Jumlah Konsumen Yang Mengunjungi Salon Barbie Di Pekanbaru Tahun 2016

BULAN	KONSUMEN
JANUARI	765
FEBRUARI	635
MARET	670
APRIL	685
MAI	632
JUNI	980
JULI	684
AGUSTUS	655
SEPTEMBER	701

OKTOBER	723
NOVEMBER	753
DESEMBER	930
JUMLAH	8.813

Sumber: Salon Barbie

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah konsumen yang mengunjungi Salon Barbie 1 di Pekanbaru dari bulan Januari sampai Desember yaitu dengan jumlah konsumen sebanyak 8.813. Hal ini berarti Tingginya kepuasan konsumen dalam memilih jasa salon barbie untuk perawatan rambut dan perawatan wajah para konsumen.

Untuk melihat jumlah konsumen yang mengunjungi dari keseluruhan cabang Salon Barbie yang ada Di Pekanbaru pada tahun 2016, dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.4

Daftar Jumlah Konsumen Pada Cabang Salon Barbie Di Pekanbaru Tahun 2016

NAMA	KONSUMEN
SALON BARBIE 1	8.813
SALON BARBIE 2	6.564
SALON BARBIE 3	5.921
SALON BARBIE 4	5.843
SALON BARBIE 5	7.289
SALON BARBIE 6	4.486
SALON BARBIE 7	4.327
JUMLAH	43.144

Sumber: Salon Barbie

Berdasarkan tabel diatas, jelas terlihat bahwa jumlah konsumen yang melakukan jenis perawatan rambut dan perawatan wajah mendominasi jumlah keseluruhan konsumen yang mengunjungi seluruh dari cabang Salon Barbie di Pekanbaru pada tahun 2016 berjumlah sebanyak 43.144 orang konsumen. Hal ini berarti Tingginya kepuasan konsumen dalam memilih jasa salon barbie untuk perawatan rambut dan perawatan wajah para konsumen.

Berdasarkan data tersebut, penulis merasa tertarik untuk menganalisis masalah yang dihadapi perusahaan dan menuangkannya dalam bentuk skripsi dengan mengangkat judul: **“Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Salon Barbie Di Pekanbaru”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut:

“Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Salon Barbie Di Pekanbaru”.

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan konsumen dan loyalitas pelanggan pada Jasa Salon Barbie di Pekanbaru
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas pelanggan pada Jasa Salon Barbie di Pekanbaru.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Dapat meningkatkan wawasan penulis khususnya dalam pemasaran jasa Salon Barbie Di Pekanbaru.
2. Diharapkan dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam memenuhi permintaan konsumen terhadap pelayanan jasa salon.

3. Sebagai bahan masukan untuk memperdalam pengetahuan penulis atau pun sebagai referensi yang akan mengadakan penelitian dengan permasalahan yang sama.

1.4 Sistematika Penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi-materi yang dibahas di tiap-tiap bab. Sistematika penulisan ini adalah:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II: TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang variabel-variabel yang akan diteliti, jenis dan sumber data, populasi dan penentuan sampel, serta metode pengumpulan data dan teknik analisis yang akan digunakan.

BAB IV: GAMBAR UMUM PERUSAHAAN

Padabab ini penulis akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta aktivitas perusahaan.

BAB V: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisitentang deskripsi obyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisitentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan hasil penelitian

