

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian**

Saat ini sudah semakin banyak bisnis baru yang bermunculan di pasaran khususnya dibidang jasa salon kecantikan. Hal ini mengakibatkan persaingan bisnis dibidang jasa salon kecantikan semakin ketat. Para pemilik salon kecantikan tersebut berlomba-lomba dalam menarik perhatian konsumennya dengan berbagai strategi seperti promosi secara besar-besaran, menyediakan pilihan jasa yang variatif, meningkatkan kualitas dari layanannya dan berbagai strategi yang dilakukan secara maksimal untuk tetap bersaing di pasaran. Hal tersebutlah yang akan menimbulkan berbagai kebutuhan bagi perusahaan jasa untuk terus menciptakan inovasi baru serta ambisi untuk tetap unggul di pasaran. Begitu banyaknya pada pembisnis jasa salon kecantikan yang besaing untuk tetap unggul dipasaran salah satu salon kecantikan yang berpartisipasi dalam hal ini yakni Ratna Ayu Salon. Ratna Ayu Salon memiliki ambisi untuk tetap dapat bersaing di pasaran walaupun melihat begitu banyaknya pesaing yang ada seperti Salon Ronachan dan NYKY Salon. Ratna ayu salon berlokasi di Jalan Lingga Gang 1 No 3, Singaraja. Jika dilihat dari lokasinya, Ratna Ayu Salon memiliki lokasi yang strategis dikarenakan berada di pinggir jalan yang cukup besar. Ratna Ayu Salon juga menyediakan berbagai perawatan dari ujung rambut hingga ujung kaki seperti perawatan rambut, pijat badan, *facial* hingga *manicure* dan *pedicure*. Walaupun Ratna

Ayu Salon sudah melakukan kegiatan usaha jasa kecantikannya secara maksimal tetapi hal tersebut tidak membuat Ratna Ayu Salon keluar dari yang namanya persaingan bisnis.

Persaingan akan terus berkelanjutan selama bisnis tersebut masih tetap produktif seperti halnya dengan Ratna Ayu Salon yang memiliki banyak pesaing di Kota Singaraja. Pada saat ini begitu banyak bermunculan pesaing bisnis jasa salon kecantikan yang serupa dengan Ratna Ayu Salon, ada juga yang sudah konsisten menjalani jasa salon kecantikan dari tahun ke tahun. Pesaing yang terus bertambah membuat Ratna Ayu Salon harus melakukan peningkatan dari berbagai sisi pelayanan jasa untuk menarik para target atau pelanggannya. Dalam menarik para pelanggan, Ratna Ayu Salon harus bersaing dalam memuaskan hati para pelanggan agar tidak berpaling ke usaha jasa salon kecantikan yang serupa. Hal ini tidak dapat dianggap mudah dikarenakan dalam memuaskan hati para pelanggan butuh keahlian serta kualitas dari salon yang sesuai dan memenuhi ekspektasi dari para pelanggan.

Setiap perusahaan jasa pasti memiliki strategi dan caranya masing-masing dalam memaksimalkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh setiap perusahaan jasa dibidang yang serupa memiliki ciri khas dan caranya masing-masing, itulah salah satu kunci untuk suatu usaha menarik para pelanggannya dan bersaing dipasar. Maka dari itu Ratna Ayu Salon membentuk strategi untuk menarik para pelanggan agar mampu bersaing di pasar dan menjadi unggul di kalangan bisnis jasa serupa. Dengan melakukan hal tersebut, Ratna Ayu Salon serta pegusaha lainnya dapat

mengetahui apa yang sebenarnya mempengaruhi dan menjadi dorongan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan dapat menjadi pertahanan terbaik dalam menjaga eksistensi dengan pesaing. Apabila kinerja yang dirasakan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan tidak akan merasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan oleh perusahaan sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Kepuasan pelanggan ada ketika konsumen sudah menikmati barang atau jasa yang dibeli dan mengkomparasikan dengan pengalamannya pada produk lain (Raharja, 2023). Kepuasan pelangganlah yang dapat mempengaruhi tercapainya tujuan usaha tersebut serta laba yang akan didapatkan oleh para pelaku usaha. Salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Ratna Ayu Salon yakni kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh Ratna Ayu Salon terhadap seluruh pelanggannya.

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lakukan, Ratna Ayu Salon mampu menjalankan usaha jasa salon kecantikannya sampai saat ini. Jika dilihat dari ulasan google yang di terima oleh ratna ayu salon, rata – rata pelanggan memberikan nilai yang sempurna di ulasan tersebut. Tetapi hal tersebut tidak akurat untuk menjadi patokan kepuasan pelanggan dikarenakan ulasan terakhir yang sudah sangat lama dan jumlah dari pelanggan yang memberikan ulasan tersebut masih sangat sedikit. Di tambah lagi terdapat fluktuasi pada pendapatan Ratna Ayu Salon dalam 6 bulan terakhir. Dimana

pendapatan Ratna Ayu Salon mengalami penurunan dan kenaikan yang tidak stabil. Berikut data pendapatan Ratna Ayu Salon pada bulan Juli-Desember 2023:

**Tabel 1. 1**  
**Data Penjualan Ratna Ayu Salon Singaraja Bulan Juli – Desember 2023**

No	Bulan	Total Penjualan
1	Juli	Rp. 11.980.000
2	Agustus	Rp. 16.742.000
3	September	Rp. 12.608.000
4	Oktober	Rp. 11.300.000
5	November	Rp. 10.790.000
6	Desember	Rp. 15.245.000

(Sumber : Data Diolah, 2023)

Pada data observasi awal yang dilampirkan terlihat bahwa Ratna Ayu Salon mengalami ketidak stabilan jumlah pendapatan dari Bulan Juli-Desember 2023. Walaupun Ratna Ayu Salon sudah menjalani bisnis di industri salon kecantikan cukup lama dan mampu bersaing dengan salon kecantikan lainnya tetapi jika dilihat dari pendapatan yang tidak stabil di setiap bulannya diduga hal tersebut dikarenakan kualitas pelayanan serta harga yang diberikan Ratna Ayu Salon. Hal tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi langsung di lapangan terhadap 10 pelanggan yang pernah melakukan perawatan kecantikan di Ratna Ayu Salon, dimana 8 dari 10 pelanggan menyatakan kurang puas akan kualitas pelayanan yang diberikan serta harga yang kurang sesuai dengan pelayanan yang diberikan salon tersebut. Hal ini juga dibuktikan dengan kuesioner awal yang diberikan kepada 10 pelanggan. Dari kuesioner tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh Ratna Ayu Salon belum dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan

sehingga beberapa indikator pada kuesioner tersebut memiliki nilai rendah dan sedang.

Menurut Kotler. (2019), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan dan menjadi langkah awal bagi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang ketat karena selain produk, pelayanan yang baik adalah hal utama yang harus diberikan kepada konsumen untuk menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan terhadap perusahaan. Menurut (Lupiyoadi, 2014) ada lima indikator kualitas pelayanan jasa yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas jasa yang diberikan oleh para badan usaha atau perusahaan pemberi jasa, yakni keandalan, daya tanggap, jaminan, bukti fisik dan empati.

Selain kualitas pelayanan yang baik, hal yang tidak kalah penting dan dibutuhkan oleh pelanggan untuk mencapai kepuasan adalah harga. Menurut (Dimas, Dinalestari, & Purbawati, 2019) harga memiliki peran yang sangat penting. Harga dikatakan mampu dalam mempengaruhi para pelanggan dalam mempertimbangkan suatu keputusan pembelian dikarenakan harya yang murah dan mahal sangat sering membuat para pelanggan membandingkan satu produk dengan produk lainnya. Maka dari itu perusahaan produk maupun jasa perlu untuk membandingkan terlebih dahulu harga yang telah digunakan dengan harga dari perusahaan lain dikarenakan harga merupakan salah satu faktor penting dalam menjual suatu produk. Harga juga dapat dikatakan

sebagai sejumlah nilai berharga yang dapat ditukarkan langsung oleh pelanggan dengan produk atau jasa yang memiliki sejumlah manfaat untuk para pelanggan tersebut, hal ini dikatakan langsung oleh Setyo, (2017:758). Adapun indikator yang mempengaruhi harga seperti keterjangkauan harga, kesesuaian harga, daya saing harga dan potongan harga.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mahira dkk. (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berarti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dalam tingkat kepuasan pelanggan. Namun hasil penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dkk. (2019) dengan pernyataan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selain itu hasil penelitian yang dilakukan Ariyanti dkk. (2022) menyatakan bahwa terdapat nilai positif antara harga terhadap kepuasan konsumen. Adapun penelitian lain yang dilakukan oleh (Fernandes & Adji, 2017) dimana menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Ratna Ayu Salon Singaraja”**

## 1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah penelitian pada Ratna Ayu Salon Singaraja sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dengan skill dan kesiapan pelayanan dalam melayani para pelanggan Salon Ratna Ayu menjadi masalah utama dari salon tersebut.
2. Harga yang tidak seimbang dengan kualitas yang didapatkan oleh pelanggan membuat Salon Ratna Ayu susah dalam bersaing.

### **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah pada penelitian ini mengacu pada variabel yang digunakan yakni dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Penelitian mengambil kepuasan pelanggan serta harga sebagai variabel bebas serta kepuasan pelanggan sebagai variabel terikatnya.

### **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Adapun rumusan masalah dalam usulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Salon Ratna Ayu Singaraja?
2. Apakah harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Salon Ratna Ayu Singaraja?
3. Apakah kualitas pelayanan dan harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan Salon Ratna Ayu Singaraja?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam usulan penelitian ini ialah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Ratna Ayu Salon Singaraja.

2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di Ratna Ayu Salon Singaraja.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Ratna Ayu Salon Singaraja.

### **1.6 Manfaat Hasil Penelitian**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan untuk setiap permasalahan yang di hadapi penulis. Dan juga hasil dari penelitian ini di harapkan penulis dapat berguna untuk pertimbangan untuk mendukung pemecahan masalah yang sedang di hadapi terutama dalam kualitas pelayan dan harga dalam mencapai kepuasan pelanggan para pelaku usaha untuk lebih optimal dan lebih baik dalam menjalani usaha lagi kedepannya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memeberikan kontribusi terhadap perusahaan yang bersangkutan dengan memeberi masukan terhadap masalah yang di hadapi oleh perusahaan terutama di bidang kualitas pelayanan dan harga untuk kepuasan pelanggan.