

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan tren pertumbuhan industri kecantikan yang semakin pesat, peluang usaha di sektor jasa kecantikan pun semakin terbuka lebar, khususnya bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di wilayah berkembang. Semakin tingginya permintaan layanan kecantikan mendorong banyak pelaku usaha untuk membuka salon yang menawarkan berbagai perawatan tubuh dan wajah dengan standar profesional. Salon-salon tersebut tidak hanya menciptakan nilai tambah melalui layanan inovatif dan personalisasi, tetapi juga membuka lapangan kerja baru, meningkatkan pendapatan lokal, dan memperkuat kontribusi sektor jasa terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang UMKM, yang menyatakan bahwa UMKM memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi nasional karena mampu memperluas kesempatan kerja dan mendukung pemerataan ekonomi.

Salah satu salon kecantikan yang berada di Kota Singaraja adalah Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja merupakan sebuah UMKM yang bergerak di bidang jasa perawatan tubuh dan wajah, didirikan oleh seorang wanita bernama Novi Saputri pada tahun 2022. Salon ini menawarkan berbagai layanan perawatan kecantikan modern dan tradisional yang ditujukan untuk wanita dari berbagai kalangan usia, mulai dari layanan facial, perawatan rambut, perawatan kuku, smoothing, keratin, hingga rebonding. Selain itu, salon ini

juga menyediakan perawatan wajah dengan teknologi terkini seperti penggunaan alat laser CO2, serta layanan spa yang dirancang untuk memberikan relaksasi menyeluruh kepada pelanggan.

Salon ini mengusung konsep pelayanan profesional dan suasana yang nyaman, Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja berupaya untuk memberikan pengalaman perawatan terbaik kepada para pelanggannya. Layanan yang diberikan disesuaikan dengan kebutuhan dan jenis kulit masing-masing individu, serta dilakukan oleh tenaga ahli yang telah berpengalaman di bidangnya. Salon ini berlokasi strategis di Jalan Srikandi, Desa Sambangan, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar maupun pelanggan dari luar daerah Singaraja. Lokasinya yang berada di jalur utama membuat salon ini ramai dikunjungi, terutama menjelang acara-acara penting seperti pernikahan, hari raya keagamaan, dan musim liburan sekolah.

Kehadiran Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, masyarakat Kota Singaraja dan sekitarnya kini memiliki alternatif layanan kecantikan yang praktis, berkualitas, dan terjangkau. Berdasarkan data yang diperoleh langsung dari pemilik salon saat melakukan observasi awal, layanan perawatan wajah dan smoothing rambut merupakan layanan yang paling diminati oleh pelanggan sejak bulan Oktober 2024 hingga Juni 2025. Data tersebut menunjukkan tren peningkatan kunjungan pelanggan yang signifikan, yang dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Pelanggan Pada Bulan Oktober 2024 - Juni 2025

No	Bulan/Tahun	Jumlah Pelanggan yang Berkunjung
1	Oktober 2024	196 Orang
2	November 2024	212 Orang

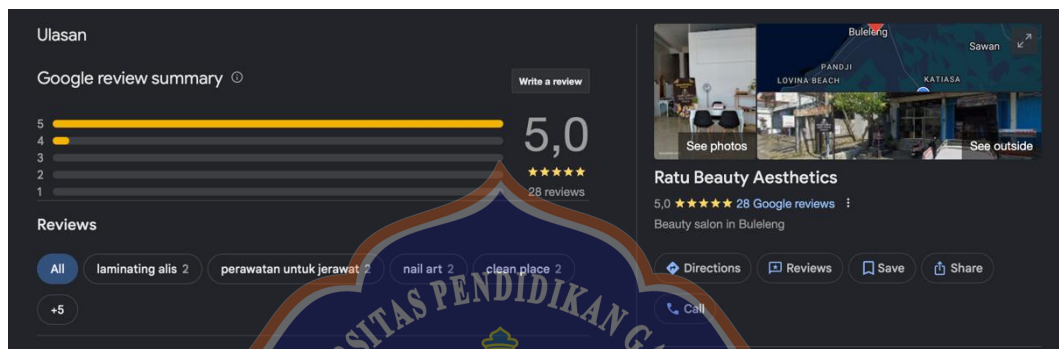
3	Desember 2024	225 Orang
4	Januari 2025	192 Orang
5	Februari 2025	210 Orang
6	Maret 2025	218 Orang
7	April 2025	312 Orang
8	Mei 2025	198 Orang
9	Juni 2025	210 Orang

(Sumber: Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah pelanggan di Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja mengalami fluktuasi selama periode Oktober 2024 hingga Juni 2025. Jumlah pelanggan meningkat dari 196 orang pada Oktober 2024 menjadi 225 orang pada Desember 2024 akibat meningkatnya kebutuhan perawatan menjelang libur akhir tahun. Namun, pada Januari 2025 jumlah pelanggan menurun menjadi 192 orang karena dampak pasca liburan dan pengalihan pengeluaran konsumen. Selanjutnya, jumlah pelanggan kembali meningkat pada Februari hingga April 2025 dan mencapai puncaknya pada April sebanyak 312 orang, yang dipengaruhi oleh momen Hari Raya Nyepi, Galungan, dan Lebaran sehingga permintaan layanan kecantikan meningkat signifikan. Pada Mei 2025 jumlah pelanggan kembali menurun menjadi 198 orang, tetapi meningkat lagi pada Juni 2025 menjadi 210 orang seiring momen kelulusan. Menurut pemilik salon, Novi Saputri, fluktuasi pelanggan dipengaruhi oleh momen perayaan, persaingan usaha, serta intensitas promosi yang dilakukan. Oleh karena itu, salon berupaya mempertahankan kualitas pelayanan, memperbarui teknologi perawatan, dan memberikan pelayanan yang profesional agar mampu bersaing dan menjangkau lebih banyak pelanggan meskipun hanya memiliki empat orang karyawan tetap.

Di balik fluktuasi jumlah pelanggan yang terjadi, kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja dalam mempertahankan keberlangsungan usaha dan

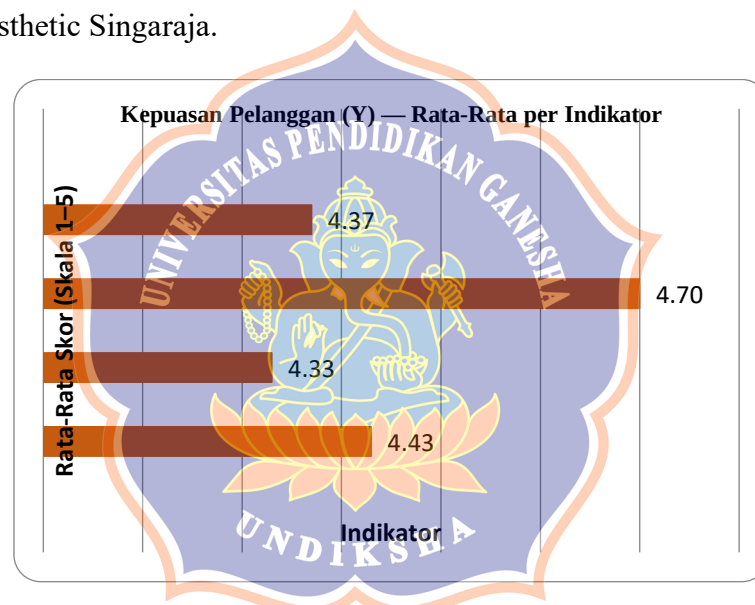
meningkatkan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima selama menggunakan jasa salon. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara lebih nyata, peneliti juga melihat tanggapan dan pengalaman pelanggan yang disampaikan melalui ulasan atau review pada platform Google Review sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan salon.



Gambar 1.1
Google Review Ratu Beauty Aesthetic Singaraja
(Sumber: Google Review, 2026)

Berdasarkan ulasan pada platform Google Review, Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memperoleh penilaian yang sangat baik dari pelanggan dengan rating rata-rata sebesar 5,0 dari total 28 ulasan. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon. Tingginya rating yang diperoleh mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, kenyamanan tempat, keramahan karyawan, serta hasil perawatan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan. Kondisi ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor penting yang mendukung citra positif dan keberlangsungan usaha Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja di tengah persaingan bisnis jasa kecantikan.

Ulasan pada *Google Review* menunjukkan bahwa Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja memperoleh penilaian yang sangat baik dari pelanggan. Namun, pengukuran kepuasan pelanggan tidak hanya dapat didasarkan pada review online semata, sehingga diperlukan pengumpulan data secara langsung melalui survei terhadap 30 orang pelanggan yang pernah menggunakan jasa salon. Survei tersebut dilakukan untuk memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan pengalaman nyata pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kepercayaan, serta pelayanan yang diberikan oleh Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.



Gambar 1.2

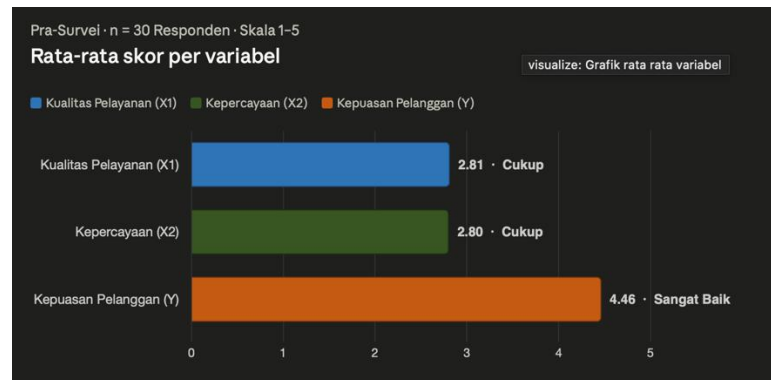
Hasil Prasurvey Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil survei, variabel kepuasan pelanggan (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,46 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, bersedia merekomendasikan salon kepada orang lain, serta memberikan penilaian positif terhadap citra salon. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi harapan pelanggan. Hasil survei tersebut juga sejalan

dengan penilaian pada *Google Review* yang menunjukkan rating sangat baik, sehingga dapat menggambarkan bahwa sebagian besar pelanggan memiliki pengalaman positif setelah menggunakan jasa Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja. Kondisi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan beberapa pelanggan yang menyatakan bahwa pelayanan yang ramah, kenyamanan tempat, serta hasil perawatan yang sesuai harapan menjadi alasan utama pelanggan merasa puas dan kembali menggunakan jasa salon tersebut.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima (Kotler, 2014). Dalam bisnis jasa kecantikan, kepuasan pelanggan menjadi aspek penting karena dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, citra usaha, serta keberlangsungan perusahaan dalam menghadapi persaingan. Tingkat kepuasan pelanggan umumnya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan salon dalam memberikan pelayanan yang nyaman, ramah, profesional, dan sesuai dengan harapan pelanggan (Tjiptono, 2006), sedangkan kepercayaan pelanggan berkaitan dengan keyakinan pelanggan terhadap keamanan produk, keterampilan tenaga kerja, serta konsistensi hasil perawatan yang diberikan (Mowen dan Minor, 2012). Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan, maka semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan pelanggan. Hal tersebut didukung oleh penelitian Nisa dan Farida (2024), Puung dkk. (2021), serta Jaya dan Yulianthini (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui kondisi kepuasan pelanggan pada Salon

Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, dilakukan pra survei terhadap pelanggan yang pernah menggunakan jasa salon tersebut.



Gambar 1.3

Hasil Prasurvey 30 Responden

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan terhadap 30 responden pelanggan Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, diperoleh gambaran awal mengenai kondisi kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan pelanggan. Hasil pra-survei menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) memperoleh rata-rata skor sebesar 2,81 yang termasuk dalam kategori cukup. Dari lima indikator yang diukur, hanya indikator tangibles (bukti fisik) yang memperoleh penilaian baik, sementara empat indikator lainnya yakni *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) masih berada pada kategori kurang hingga cukup. Kondisi serupa juga ditemukan pada variabel kepercayaan (X_2) yang memperoleh rata-rata skor sebesar 2,80 dengan kategori cukup. Dari lima indikator kepercayaan, hanya indikator *integrity* (integritas) yang dinilai baik, sedangkan indikator *competence* (kompetensi), *consistency* (konsistensi), *loyalty* (loyalitas), dan *openness* (keterbukaan) masih tergolong kurang hingga cukup.

Di sisi lain, variabel kepuasan pelanggan (Y) justru memperoleh rata-rata skor sebesar 4,46 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Seluruh indikator kepuasan pelanggan berada pada rentang nilai yang tinggi, di mana pelanggan menyatakan berniat melakukan kunjungan ulang, bersedia merekomendasikan salon kepada orang lain, menilai citra Ratu Beauty Aesthetic secara positif, serta merasa bahwa keputusan menggunakan jasa salon ini sudah tepat. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan (gap) yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat, di mana kepuasan pelanggan sudah berada pada level sangat baik, namun kualitas pelayanan dan kepercayaan yang menjadi faktor penentunya masih berada pada level cukup. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan yang ada saat ini berpotensi bersifat sementara dan rentan mengalami penurunan apabila kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan tidak segera ditingkatkan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengkaji sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Ratu Beauty Aesthetic Singaraja secara lebih mendalam dan komprehensif.

Menurut Mowen dan Minor (2012:312), kepercayaan pelanggan adalah keyakinan terhadap suatu objek atau atribut berdasarkan informasi dan pengalaman, yang pada akhirnya dapat mendorong pelanggan untuk mengambil keputusan dengan risiko minimal. Dalam layanan salon, kepercayaan tercermin dalam beberapa aspek seperti keamanan produk yang digunakan, keterampilan tenaga kerja, kerahasiaan data pelanggan, hingga transparansi harga dan prosedur pelayanan. Tanpa kepercayaan, pelanggan akan merasa ragu untuk menggunakan jasa perawatan, apalagi layanan-layanan yang bersifat sensitif seperti facial, laser,

atau perawatan rambut dengan bahan kimia. Beberapa penelitian terdahulu juga telah membuktikan pentingnya kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Novandra dan Suparman (2023) menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan, terutama karena persepsi terhadap profesionalitas dan kenyamanan selama proses pelayanan. Penelitian serupa oleh Sari dan Makmur (2024) menyimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa kecantikan, maka semakin besar kemungkinan tercapainya kepuasan pelanggan. Namun, hasil berbeda ditemukan dalam penelitian Mawey, dkk. (2023) yang menunjukkan bahwa kepercayaan pelanggan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan apabila kualitas pelayanan tidak konsisten atau tidak sesuai dengan ekspektasi. Hal ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian hasil antar penelitian terdahulu, sehingga dibutuhkan kajian lebih lanjut untuk menelusuri hubungan antara kepercayaan dan kepuasan pelanggan secara lebih mendalam dalam konteks layanan salon kecantikan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada Salon. Hal ini yang menjadi latar belakang masalah dalam melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka

identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan pada Ratu Beauty Aesthetic Singaraja masih berada pada kategori cukup dengan rata-rata skor 2,81. Meskipun fasilitas fisik dinilai baik, namun dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati karyawan masih dipersepsikan rendah oleh pelanggan.
- 2) Kepercayaan pelanggan terhadap Ratu Beauty Aesthetic Singaraja juga masih berada pada kategori cukup dengan rata-rata skor 2,80. Aspek kompetensi karyawan, konsistensi layanan, loyalitas salon, dan keterbukaan informasi dinilai belum optimal, sehingga kepercayaan pelanggan belum terbentuk secara menyeluruh.
- 3) Terdapat kesenjangan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepercayaan yang masih kategori cukup dengan kepuasan pelanggan yang sudah berada pada kategori sangat baik dengan rata-rata 4,46. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan yang tinggi saat ini belum ditopang oleh fondasi yang kuat dan berpotensi tidak berkelanjutan apabila kedua variabel tersebut tidak segera ditingkatkan.
- 4) Terdapat kesenjangan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, untuk menghindari pembahasan terlalu luas maka peneliti hanya memfokuskan untuk membahas variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas serta terjadi fenomena fenomena empiris, sehingga dapat ditarik rumusan masalah yaitu:

- 1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?
- 2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?
- 3) Apakah kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan rumusan masalah, sehingga tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji besar pengaruh sebagai berikut.

- 1) Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?
- 2) Kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?
- 3) Kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja?

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1) Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini dapat membantu serta meningkatkan pemahaman mengenai teori-teori pengetahuan yang berkaitan dengan Ilmu Manajemen khususnya pada konsentrasi pemasaran yang didapat selama melaksanakan perkuliahan terutama yang berhubungan dengan kasus kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini bermanfaat bagi Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja, karena dari hasil penelitian ini akan menjelaskan berbagai informasi secara khusus mengenai kualitas pelayanan dan kepercayaan yang tentunya didapat ketika pelanggan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan pada Salon Ratu Beauty Aesthetic Singaraja.

