

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sangat pesat. Adanya perkembangan teknologi ini sangatlah bermanfaat, salah satunya dibidang *fashion*. Banyaknya model *hair style* merupakan salah satu kemajuan di bidang *fashion*. Tuntutan hidup masyarakat modern yang dimana segala sesuatu hanya dapat dinilai secara materi dan bersifat fisik semata. Pandangan sebagian besar masyarakat menganggap bahwa di zaman sekarang *fashion* merupakan sebuah kebutuhan, hal ini dapat dilihat di dalam dunia kerja yang dimana seseorang dituntut untuk memiliki penampilan yang baik / *good looking*. Perawatan di salon bukanlah hal tabu untuk dilakukan baik pada wanita maupun pria. Berbagai cara dilakukan individu terutama kaum wanita untuk mempertahankan dan merawat kecantikannya, salah satunya dengan pergi kesalon. Jemina (1996) menyatakan bahwa salon adalah usaha melayani konsumen dalam perawatan maupun dalam bentuk tata rias rambut dan wajah. Tidak terbatas pada perawatan rambut, kini salon juga telah menyediakan perawatan wajah dan anggota tubuh lainnya. Didunia kerja setiap orang dituntut untuk berpenampilan yang baik, hal ini yang membuat bisnis salon kecantikan dari tahun ketahun semakin meningkat dan berkembang pesat.

Kotler dan Keller (2008) menyatakan jasa adalah produk yang tak terwujud, tak terpisahkan, bervariasi, dan dapat musnah. Pelayanan di salon tidak terbatas pada penataan rambut saja, kini salon juga telah menyediakan perawatan wajah dan anggota tubuh lainnya. Perkembangan salon di kota Singaraja sangatlah pesat dan begitu banyak. Ada banyak salon yang terkenal dan memiliki pelayanan yang baik, salah satunya yakni Salon Agata yang terletak di Jalan Gajah Mada. Salon Agata melayani perawatan rambut, *cathing* rambut, tatarias wajah dan pengantin, dan *hair colouring*. Salon Agata memiliki karyawan sejumlah empat orang. Walaupun ditunjang oleh lokasi usaha yang strategis dan pelayanan yang baik, tidak selalu membuat konsumen akan terus menerus memakai jasa dari Salon Agata. Hal ini dapat dilihat di Tabel 1.1 kunjungan konsumen Salon Agata bulan Juni 2020 sampai dengan bulan Oktober 2020.

Tabel 1.1  
Kunjungan Konsumen Salon Agata dari  
Bulan Juni sampai dengan Bulan  
Oktober 2020

Bulan	Jumlah kunjungan
Juni	156
Juli	120
Agustus	188
September	155
Oktober	180

(Sumber: Salon Agata Data Diolah, 2020)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas dapat diketahui dalam kurun waktu lima bulan terakhir terjadi fluktuasi kunjungan pada Salon Agata. Jumlah kunjungan konsumen di Salon Agata bulan Juni sebesar 156 orang, bulan Juli sebesar 120 orang, bulan Agustus sebesar 188 orang, bulan September sebesar 155 dan di bulan Oktober

sebesar 180 orang. Adanya fluktuasi kunjungan konsumen di Salon Agata maka diperlukan pemasaran yang efektif agar pelanggan tetap setia dan loyal pada Salon Agata. Fleming (2016:34) menjelaskan bahwa loyalitas pelanggan adalah sikap dan keputusan pelanggan untuk tetap menggunakan suatu jasa tertentu. Ada banyak faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan, Menurut Swastha dan Irawan (2002:122) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas ialah harga, penggolongan dan keragaman barang, lokasi penjual yang strategis dan mudah dicapai, desain fisik toko, *service* yang ditawarkan pada pelanggan, iklan serta promosi toko. Akbar dan Parvez (dalam Wendha, dkk 2013) menyatakan faktor-faktor pembentuk loyalitas pelanggan ialah kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan, kualitas produk, juga salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan (Darma 2019). Menurut Taufik (2017) menyimpulkan bahwa atribut toko seperti lokasi, suasana, pelayanan dan harga dapat menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Jadi dapat disimpulkan faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan ialah kualitas pelayanan, lokasi, suasana toko, kepuasan pelanggan, harga, kualitas produk, iklan, promosi. Penelitian ini memfokuskan pada variabel kualitas pelayanan dan lokasi dikarenakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Subawa dan Sulistyawati (2020), variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggraini (2020) lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Tjiptono (2007), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen. Pelayanan yang baik adalah pelayan yang sesuai dengan keinginan konsumen, Salon Agata berusaha memberikan pelayanan yang baik dengan cara kehandalan karyawannya dalam memotong rambut, ramahnya karyawan kepada konsumen, membuat suasana yang indah dan bersih di tokonya. Setelah konsumen menerima servis yang baik dari karyawan salon serta suasana yang mendukung maka konsumen akan melakukan penggunaan ulang jasa salon tersebut. Penelitian yang dilakukan oleh Subawa dan Sulistyawati (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Wasiman dkk (2020) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas, namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Falendra dan Realize (2020) kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Irnandha (2016) kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Lokasi merupakan keputusan yang dibuat perusahaan berkaitan dengan dimana operasi dan stafnya akan ditempatkan (Lupiyoadi, 2006). Letak lokasi Salon Agata yang strategis yakni terletak di jalan Gajah mada, dekat dengan pusat kota memudahkan konsumen untuk mengaksesnya. Penelitian Anggraini (2020) menyatakan lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan hal ini didukung oleh penelitian Setya dkk (2020) yang menyatakan ada hubungan positif dari lokasi dengan loyalitas pelanggan namun berbeda dengan penelitian Nurfalawati

(2020) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh signifikan lokasi terhadap loyalitas konsumen. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh Aljiardiansyah, dkk (2019) variabel lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas.

Berdasarkan latar belakang dan hasil penelitian diatas, diduga terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti tertarik untuk menguji kembali variabel tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi terhadap Loyalitas Pelanggan pada Salon Agata”. Penelitian ini dilaksanakan dari Bulan Oktober 2020 sampai dengan Bulan Februari 2021.

## **1.2 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata adalah sebagai berikut:

1. Terjadi fluktuasi pengguna jasa Salon Agata selama lima bulan terakhir.
2. Ketidak konsistenan hasil penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan.
3. Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan

## **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini difokuskan di Salon Agata. Banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas maka dalam penelitian ini hanya meneliti kualitas pelayanan dan lokasi yang diduga



mempengaruhi loyalitas pelanggan di Salon Agata.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dirumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh:

1. Kualitas pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.
2. Kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.
3. Lokasi terhadap loyalitas pelanggan di Salon Agata.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dibidang Manajemen Pemasaran khususnya yang terkait dengan kualitas pelayanan, lokasi dan loyalitas pelanggan.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen Salon Agata yang dalam menentukan kebijakan serta dapat memperbaiki kembali pelayanannya, dan lahan parkirnya. Sehingga membuat pelanggan bisa menjadi lebih loyal lagi.

