

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat membuat adanya pertumbuhan dalam bisnis jasa. Di beberapa negara maju dan berkembang, sektor bisnis jasa berkembang tajam serta mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memberikan banyak kontribusi terhadap perekonomian nasional (Halim dkk., 2021: 10).

Dalam pertumbuhan bisnis jasa membuat adanya aktifitas pemasaran jasa, Pemasaran jasa adalah suatu kegiatan yang seharusnya disediakan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam bentuk jasa yang tidak dapat dilihat, didengar, dirasakan, ataupun disentuh, namun pelanggan dapat merasakan manfaatnya (Hasan dkk, 2022:1). Salah satu bisnis jasa yang memiliki manfaat untuk dirasakan oleh pelanggannya yaitu jasa salon kecantikan.

Jasa salon kecantikan merupakan bisnis jasa yang memiliki kegiatan dalam bidang kecantikan rambut atau kulit. Jasa salon kecantikan merupakan jasa yang bergerak pada kegiatan pelayanan pelanggan dalam hal kesehatan dan kecantikan, yaitu baik rambut maupun kulit (Rostamailis, dkk., 2009:426). Salon kecantikan sebagai Perusahaan bisnis jasa juga akan berada di dalam aktifitas pemasaran dan mengalami persaingan bisnis. Untuk menarik pelanggan ditengah persaingan bisnis, perusahaan jasa sebaiknya memperhatikan kualitas, Kualitas adalah salah satu indikator yang penting dalam perusahaan untuk eksis ditengah padatnya persaingan industri (Indrasari, 2019: 54).

Pada persaingan industri salon kecantikan juga mengutamakan pelayanan, karena pelayanan berfungsi untuk menarik pelanggan. Pelayanan adalah hal penting yang dilakukan untuk menarik pelanggan agar menggunakan produk jasa yang ditawarkan perusahaan (Indrasari, 2019:57). Dalam menarik pelanggan tentunya dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, maka diperlukannya kualitas pelayanan karena memiliki manfaat untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Menurut Sinambela (2011:6) kualitas pelayanan yaitu segala sesuatu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan yang memiliki tujuan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan diharapkan mampu membangun kepuasan pelanggan.

Kepuasan merupakan perbandingan hasil kinerja dengan harapan. Menurut Kotler (2000), diacu dalam Rifa'I, (2023:50) kepuasan merupakan tingkat kepuasan seseorang yang telah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dan dibandingkan terhadap harapannya. Kepuasan pelanggan memiliki manfaat dalam membangun industri bisnis, karena setiap perusahaan memerlukan kepuasan pelanggan untuk dapat menjadi tolak ukur kesuksesan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator keberhasilan suatu bisnis di masa depan yang memperkirakan kecenderungan respon pelanggan atas suatu industri di masa depan (Tjiptono dan Diana, 2019:109). Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu industri bisnis yaitu Lia Salon, karena Lia Salon memiliki moto yaitu “Mengutamakan Kepuasan Pelanggan”.

Lia Salon merupakan industri bisnis yang memiliki fokus sebagai salon kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2000 dan berlokasi di Jakarta. Lia salon karena berusaha memenuhi dan memahami kebutuhan serta kenyamanan pelanggan dengan menawarkan pelayanan yang lengkap seperti kesehatan dan kecantikan rambut, kesehatan wajah, rias wajah dan sanggul dengan harga yang terjangkau.

Lia Salon memiliki konsep pelayanan dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan yang datang terlebih dahulu. Lia salon juga memberikan dua konsep pemesanan pelayanan yaitu, melalui pesan dengan membuat reservasi yang pelanggan minta dan pelanggan juga dapat datang tanpa membuat reservasi terlebih dahulu.

Lia Salon juga memiliki lokasi strategis yang berada dekat dengan jalan raya dan menyediakan fasilitas parkir, sehingga memudahkan pelanggan saat berkunjung. Pada saat ini Lia Salon telah berusaha untuk menarik pelanggan dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang baik. Mulai dari melakukan wawancara kepada calon karyawan, memberikan

pelatihan singkat untuk calon karyawannya, serta membenahi fasilitas pendukung seperti peralatan, produk, tempat tunggu dan kondisi ruangan.

Salon kecantikan yang berada di lokasi Jakarta Timur memiliki tipe sesuai karakteristik dan kondisi salon masing-masing. Penulis memilih Lia Salon sebagai tempat penelitian dikarenakan Lia Salon memiliki karakteristik dan kondisi tipe salon dengan bertaraf menengah, namun Lia Salon dapat terus mempertahankan produktivitasnya yang tinggi, hal ini dapat dilihat dengan jumlah pelanggannya yang ramai dan mengalami peningkatan jumlah pelanggan setiap bulannya.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan Lia Salon

No	Bulan	Pelanggan
1.	Januari	94
2.	Februari	101
3.	Maret	107
4.	April	110
Jumlah Total		412 Pelanggan

Sumber : Wawancara dengan Owner Lia Salon (2024)

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pelanggan Lia Salon mengalami peningkatan jumlah pelanggan setiap bulannya. Pada bulan Januari terdapat 94 pelanggan, pada bulan februari mengalami peningkatan menjadi 101 pelanggan, pada bulan maret mengalami peningkatan menjadi 107 pelanggan, dan pada bulan april mengalami peningkatan menjadi 110 pelanggan.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan penelitian kami menunjukkan, pelanggan tertarik melakukan perawatan di Lia Salon yaitu dikarenakan jenis pelayanan yang tersedia beragam dan lengkap karena Lia Salon menawarkan pelayanan bukan hanya untuk perawatan rambut saja. Pelanggan juga tertarik karena Lia Salon menawarkan harga pelayanan yang terjangkau, Lokasi yang strategis dan juga tertarik dengan fasilitas pendukung seperti terdapatnya kafe yang berada disatu gedung yang sama serta fasilitas pendukung lainnya seperti terdapatnya tempat parkir.

Berdasarkan hasil survei pendahuluan penelitian kami juga menemukan bahwa Pelanggan sudah puas dengan sikap dan respon karyawan saat terjadinya interaksi secara langsung. Tetapi terdapat juga beberapa pelanggan

yang masih belum puas, mulai dari pelanggan merasa lamanya menunggu antrian, kondisi ruangan, ruang tunggu, proses reservasi pelayanan, dan tidak adanya seragam karyawan.

Beberapa penelitian yang telah dilakukan sebelumnya oleh Lestari (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai hubungan searah dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan namun dalam penelitian Budiarno, Udayana dan Lukitaningsih (2022) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang dan melihat kondisi Lia salon dengan ramainya pelanggan, serta melihat pentingnya mempertahankan pelanggan dalam persaingan usaha khususnya dalam bidang jasa salon kecantikan, maka kami tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Kepuasan Pelanggan Lia Salon (Studi Kasus Pada Pelanggan di Lia Salon, Jakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka kami mengetahui masalah yang akan dijadikan pembahasan dalam penelitian ini, yaitu apakah ada hubungan kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan Lia Salon?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mencari tahu ada atau tidaknya hubungan kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan Lia Salon.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian dalam penelitian ini dibedakan menjadi kegunaan teoritis, kegunaan produktif dan praktis

1. Kegunaan teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan memberikan informasi tentang kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan penelitian yang akan datang

2. Kegunaan produktif dan praktis

a. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk institusi sebagai bahan referensi atau kepustakaan dalam memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan.

b. Bagi Mahasiswa

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan dan wawasan mahasiswa Kosmetik dan Perawatan Kecantikan dalam mengetahui kualitas pelayanan jasa dengan kepuasan pelanggan.

c. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini sangat memberikan kegunaan baik seperti menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis yang dapat penulis terapkan untuk kehidupan penulis.

d. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk peneliti lain sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya yang lebih baik lagi.

e. Bagi Tempat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan bagi Lia Salon tentang hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan.