

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Dalam era sekarang ini, persaingan bisnis salon yang mengakibatkan semakin banyak pelanggan yang mempunyai suatu pandangan tentang berbagai bisnis salon. Semakin banyak bisnis salon yang didirikan tentunya pelanggan akan mencari dan memilih salon mana yang terbaik dan menjamin akan kebutuhan gaya hidup yang harus dipenuhi. Oleh karena itu pelanggan mencari suatu kepuasan dari berbagai bisnis salon yang bisa memuaskan dirinya.

Dalam membangun usaha bisnis salon tidak semudah yang dibayangkan dari kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelanggan merupakan suatu prioritas yang paling utama karena pelanggan telah merasa puas dari apa yang salon berikan kepada pelanggan, sehingga salon tersebut sudah menjadi pilihan dari banyak pelanggan. Namun, apabila pelanggan tidak merasa puas maka suatu bisnis salon bisa dikatakan belum menjadi pilihan terbaik dari pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan bagian dari suatu pelayanan, kepuasan yang ditawarkan berdasarkan pengalaman pelanggan yang didapat kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang akan memberikan harapan lebih pada bisnis salon. Menurut Tjipto (2012) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat puas jika

harapannya terlampaui. Selain itu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya seperti kualitas pelayanan, harga dan lokasi yang strategis serta faktor lain yang menjadi pengaruh kepuasan pelanggan.

Harga merupakan hal yang berpengaruh dalam suatu bisnis karena harga menjadi tolak ukur pelanggan untuk memilih salon yang sesuai dengan gaya hidup yang mereka miliki, harga yang diberikan dapat diterima pelanggan apabila sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Sehingga hal itu bisa saja membuat pelanggan merasa puas dengan berbagai fasilitas yang disediakan disalon. Menurut firdiansyah (2017) harga merupakan sesuatu yang harus diberikan oleh pelanggan untuk mendapatkan keunggulan yang ditawarkan oleh bauran pemasaran. Sedangkan menurut Andi (2015) menyatakan bahwa harga menjadi faktor utama yang dapat mempengaruhi pilihan seorang pembeli, harga cukup berperan dalam menentukan pembelian pelanggan sebelum menetapkan suatu harga, sebaliknya usaha salon melihat beberapa referensi harga suatu produk yang dinilai cukup tinggi dalam penjualan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa harga merupakan salah satu hal terpenting yang sangat mempengaruhi kepuasan oleh seorang pelanggan sesuai dengan apa yang ditawarkan oleh pemilik salon.

Selain harga, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan juga harus diperhatikan, menurut Tjipto (2016) kualitas pelayanan merupakan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Oleh karena itu kualitas pelayanan diartikan sebagai bentuk usaha dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan ketetapannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan dapat

diterima oleh pelanggan dengan baik, maka hal tersebut dapat dikatakan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas akan kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon. Sedangkan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon kurang baik dan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan tidak puas akan kualitas pelayanan tersebut.

Selain itu faktor penting lainnya dapat ditentukan dengan penentuan lokasi yang baik. Lokasi merupakan hal penting bagi pelanggan. Lokasi juga sangat berpengaruh dalam kelancaran usaha salon sehingga lokasi yang cukup baik dan strategis dapat memudahkan pelanggan dengan cepat menemukan lokasi salon yang dituju. Menurut Tjipjono (2017) lokasi ialah tempat untuk melaksanakan suatu usaha beserta faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya sebuah usaha. Oleh karena itu lokasi merupakan suatu keputusan pelaku usaha untuk menentukan tempat usaha, menjalankan kegiatan usaha atau kegiatan operasional yang menjadi kegiatan bisnisnya kepada pelanggan. Faktor yang mempengaruhi lokasi biasanya seperti lokasi tempat parkir dan fasilitas salon. Dengan demikian lokasi juga dapat sebagai faktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. Lokasi yang ramai akan mempengaruhi respon pelanggan baik karena tata letak lokasi atau yang lainnya, respon inilah yang nantinya akan memunculkan kepuasan dari pelanggan. Kepuasan pelanggan suatu hal yang sangat penting dan harus dijaga sehingga pelanggan akan terus merasa puas dan mendapat keuntungan tersendiri bagi pemilik usaha.

Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan, pelanggan merasa puas apabila harapan terpenuhi atau akan sangat dalam persaingan usaha jasa salon memiliki banyak

cara untuk mendapatkan pelanggan, khususnya dengan meningkatkan kualitas dari pelayanannya agar tetap membuat konsumen puas akan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelayanan tersebut terjadi dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh salon terkadang kurang evisien sehingga hal tersebut dapat membuat seorang pelanggan menjadi kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian pelayanan sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa mempunyai nilai lebih dari yang diharapkan. Guna mewujudkan harapan pelanggan tersebut maka lokasi juga sangat berpengaruh dalam kelancaran usaha salon sehingga lokasi yang cukup baik dan strategis dapat memudahkan pelanggan dengan cepat menemukan lokasi salon yang ditujuh.

Salon lyn merupakan usaha yang menyediakan berbagi jenis layanan seperti potong rambut, perawatan wajah dan perawatan badan serta layanan yang lainnya. Salon lyn ini memiliki kawasan lokasi yang strategis untuk menarik pelanggan selain lokasi salon lyn juga memberikan pelayanan serta harga yang cukup baik di era saat ini, sehingga salon lyn memiliki cukup banyak pelanggan yang datang untuk mencoba fasilitas dan pelayanan yang ada di salon lyn. Salon lyn memiliki lokasi yang juga menyediakan tempat parkir khusus pelanggan yang datang di salon tersebut.

Dengan demikian harga, kualitas pelayanan serta lokasi memiliki peran yang sangat penting guna memberikan kepuasan terhadap pelanggan salon lyn. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti ingin berkeinginan untuk meneliti serta menganalisis **“Pengaruh Harga Kualitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Lyn”**.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian di atas, maka dapat ditemukan rumusan masalah antara lain:

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon lyn?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada salon lyn?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pada salon lyn?
4. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen salon lyn?

1.3 Tujuan Penelitian

Bedasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka dapat didapatkan ttujuan penelitian antara lain:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara persial terhadap kepuasan pelanggan salon lyn.
2. Mengetahui pengaruh lokasi secara persial terhadap kepuasan pelanggan salon lyn.
3. Mengetahui pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan salon lyn.
4. Mengetahui pengaruh harga secara persial terhadap kepuasan pelanggan salon lyn.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat diunakan sebagai informasi dan referensi dalam minat yang ditimbulkan untuk menggunakan jasa salon dilihat dari sisi pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.

2. Manfaat teoritis

Penelitian ini diterapkan dapat berguna sebagai referensi dan pengetahuan tambahan lagi bagi para penelitian yang terkait dengan faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Khususnya berkaitan dengan pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.