

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kecantikan bagian dari gaya hidup yang menjadikannya kebutuhan selama hidupnya, konsep tersebut berkembang sangat pesat di usaha jasa, banyak pekerja wanita sekarang lebih mengarah pada pemanfaatan keterampilan mandiri ataupun *skill* yang dimiliki salah satu pilihan yang dapat dipilih adalah sebagai *makeup artist* (MUA), *makeup artist* adalah seniman profesional yang biasa di kenal dengan masyarakat yaitu penata rias.

Semakin tingginya minat dan kebutuhan wanita akan kecantikan bertambah khususnya dalam hal tata rias, hal ini mengakibatkan semakin berkembang pula usaha jasa tata rias di Indonesia. Perkembangan ini menjadi daya tarik tersendiri bagi sebagian masyarakat yang berprofesi sebagai *Make Up Artist*.

Persaingan antara *Make Up Artist* sebagian besar terletak pada kualitas jasa yang diberikan dan produk yang digunakan, keterampilan, pelayanan kepada pelanggan, yang berarti kemampuan *Make Up Artist* tersebut untuk memberikan pelayanan serta hasil tata rias yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan terhadap jasa *Make Up Artist* akan menunjukkan kecenderungan pelanggan untuk penggunaan jasa tersebut. Hal ini terbentuk karena adanya kepuasan dan kecocokan yang dirasakan oleh pelanggan atas hasil yang diperoleh. Kepuasan tersebut tercipta karena beberapa alasan diantaranya karena kualitas jasa yang baik, harga yang sesuai dan lokasi yang mudah dijangkau

maupun pilihan dalam penggunaan jasa layanan yang menerima layanan panggilan atau ke lokasi usaha.

Kepuasan pelanggan suatu hal yang unik karena bersifat dinamis. Tingkat kepuasan seseorang terhadap suatu barang dan jasa dari waktu ke waktu selalu berubah-ubah. Kebutuhan dan keinginan serta harapan tidak lagi sama dengan hari-hari sebelumnya, begitu pula tingkat kepuasan pelanggan selalu berubah-ubah, tergantung dari kondisi internal dan eksternal yang melekat pada konsumen itu sendiri.

Faktor - faktor yang dapat mendorong kepuasan pelanggan menurut Daryanto dan Setyobudi (2020:2) diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga. Diharapkan para pemilik bisnis, khususnya dalam bidang jasa *Make Up Artist*, benar-benar memperhatikan faktor pendorong kepuasan tersebut. Hal ini menciptakan kepuasan bagi pelanggan setelah menggunakan jasa suatu kegiatan usaha.

Produk adalah sebuah tantangan yang harus dihadapi oleh para pelaku bisnis apabila tidak ingin kalah dalam pertarungan. Oleh sebab itu kita harus mengetahui terlebih dahulu apa itu kualitas produk sehingga kita dapat mengukur sejauh mana kualitas produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Menurut Assauri (2020:3) kualitas produk adalah pertanyaan tingkat kemampuan dari suatu merk atau produk tertentu dalam melaksanakan fungsi yang diharapkan.

Kualitas produk menjadi salah satu faktor penentu perusahaan, terutama bisnis jasa *Make Up Artist*, dalam menciptakan kepuasan pelanggan setelah pemakaian

terhadap suatu produk. Kualitas produk merupakan sesuatu yang melalui beberapa tahapan proses dengan memperhitungkan nilai suatu produk atau jasa dan menghasilkan produk atau jasa sesuai dengan harapan pelanggan.

Selain kualitas produk yang digunakan bagi dunia usaha, khususnya yang bergerak dalam bidang jasa *Make Up Artist*, kualitas pelayanan juga memiliki trik dalam pemasangan bulu mata dan pembentukan alis yang menjadi suatu hal sangat penting dalam meningkatkan daya saing. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan kepada pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan keberadaannya oleh pihak perusahaan. Menurut Kotler dalam Lupiyoadi (2020:4) Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksi jasa mungkin berkaitan dengan produk fisik atau tidak.

Tidak hanya kualitas pelayanan, yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku usaha jasa dalam bersaing, terutama dalam bidang jasa *Make Up Artist* yaitu harga. Menurut Stanton (2020) harga adalah sejumlah nilai yang ditukarkan konsumen dengan manfaat dari memiliki atau menggunakan produk atau jasa yang nilainya ditetapkan oleh pembeli atau penjual (melalui tawar-menawar).

Brushed Echa Make Up Artist adalah usaha yang bergerak dibidang jasa *make up* yang berada di Perumahan Griya Wiharta Asri. Munculnya observasi fenomena yang terjadi terhadap kualitas produk, produk *make up* yang memiliki daya tahan

kurang sehingga *make up* mudah memudar/luntur, warna yang tidak sesuai dan kemasan produk tidak praktis.

Dan masih adanya keluhan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *brushed echa make up* artist misalnya tidak profesional dalam perilaku dan keterampilan, pelayanan yang tidak ramah atau kurangnya komunikasi. Dengan itu harganya mahal dengan kualitas produk *high end* namun hasil yang kurang memuaskan, ketidaksesuaian antara harga yang dibayar dengan kualitas yang diterima.

Tabel 1.1
Brushed Echa Make Up Artist

| Price List Make Up Brushed Echa MUA | |
|--|------------------|
| Wisuda | Rp. 150.000.00,- |
| Bridesmaid | Rp. 200.000.00,- |
| Engagement | Rp. 250.000.00,- |

Sumber : *brushed echa makeup* artis (2023)

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, guna dapat meneliti lebih dalam berdasarkan sudut pandang kualitas produk, layanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *Brushed Echa Make Up Artist*, maka peneliti tertarik untuk mengajukan penelitian yaitu **“Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Brushed Echa Make Up Artist* Gresik”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *brushed echa makeup artist* Gresik ?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *brushed echa makeup artist* Gresik ?
3. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di *brushed echa makeup artist* Gresik ?
4. Apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di *brushed echa makeup artist* Gresik ?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan yang dimaksudkan, maka proposal ini membatasi ruang lingkup penelitian hanya pada pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* Gresik.

Bahwa kualitas produk yang dimaksud pada penelitian ini adalah kualitas produk yang digunakan *foundation* digunakan untuk menyamarkan kulit, *concealer* digunakan untuk menyembunyikan noda, *powder* digunakan untuk menstabilkan *foundation*, *blush* memberikan warna alami pada pipi, *eyeliner* membentuk garis pada kelopak mata, *eyeshadow* pewarna mata, *mascara* mempertebal bulu mata, *lipstick* pewarna bibir, *lip gloss* memberikan kilau pada bibir, dan *setting spray* menjaga *makeup* tahan lama.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah dan batasan masalah diatas,

maka tujuan penelitian ini yaitu, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* Gresik
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* Gresik.
3. Untuk mengetahui apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* Gresik.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* Gresik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.5.1 Secara Teoristis

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk *brushed echa makeup artist* dalam menentukan kualitas produk, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada *brushed echa makeup artist* di Gresik.

1.5.2 Secara Praktis

1. Bagi Universitas

Sebagai masukan dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi universitas dalam menentukan kualitas *makeup*, kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan di *brushed echa*

makeup artist.

2. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk mengaplikasikan berbagai teori yang diperoleh dibangku kuliah. Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah-masalah yang ada dimasyarakat sebelum terjundalam dunia kerja yang sebenarnya.

