

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi pada era globalisasi saat ini semakin pesat. Untuk menjalankan sebuah bisnis bukan lagi hal sulit. Terbukti dengan semakin banyak perusahaan yang didirikan, tetapi bukan berarti mudah untuk mempertahankan atau meningkatkan perusahaan tersebut tanpa adanya strategi bisnis yang tepat terutama bagi perusahaan yang baru berdiri. Salah satu bisnis yang berkembang pesat adalah bisnis jasa.

Menurut Staton (2005:35) dalam buku Donni Priansa 2017 jasa merupakan segala sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah, tidak berwujud, dan ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud maupun tidak.

Menurut Kotler dan Keller (2012:35) dalam buku Donni Priansa 2017 jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud, dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, serta konsumen dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Persaingan yang semakin ketat dan banyaknya industri jasa yang terlibat untuk memenuhi tingginya permintaan konsumen menuntut bisnis jasa lebih peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar. Untuk dapat memenangkan persaingan dalam bisnis yang bergerak dalam bidang jasa, pelaku bisnis harus merencanakan strategi-strategi pemasaran untuk memuaskan keinginan konsumen.

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak orang yang mulai mengerti akan pentingnya menjaga penampilan. Bukan hanya berpakaian, namun juga kecantikan pada wajah telah menjadi prioritas utama dalam berpenampilan. Perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya bagi kaum wanita. Kecantikan merupakan harta yang sangat berharga, sehingga harus senantiasa dijaga dan dirawat. Saat ini kebutuhan akan perawatan kecantikan semakin berkembang sebagai kebutuhan sehari-hari, mulai dari perawatan rambut, perawatan wajah, dan perawatan tubuh. Salah satu tempat yang menunjang kegiatan tersebut adalah salon.

Di Kota Gresik usaha jasa salon saat ini begitu berkembang. Hal ini disebabkan adanya peningkatan kepedulian masyarakat terhadap penampilan khususnya wajah. Selain untuk menjaga penampilan, alasan lain seseorang melakukan perawatan karena mengikuti tren yang berkembang di masyarakat, dan kesibukan masyarakat yang membuat seseorang tidak sempat melakukan perawatan sendiri di rumah, sehingga masyarakat lebih memilih untuk menggunakan jasa perawatan wajah di salon kecantikan. Konsumen harus lebih selektif dalam memilih salon kecantikan sehingga tidak harus membuang biaya dan waktu yang banyak. Hal yang harus dipastikan terlebih dahulu dari salon kecantikan yang akan dikunjungi yaitu mulai dari dokter, produk kecantikan dan kondisi salon tersebut.

Salon kecantikan adalah sebuah tempat yang menyediakan jasa pelayanan untuk perawatan wajah dan kulit yang dibutuhkan pelanggan, tidak hanya

dikalangan wanita, bahkan pria juga sudah banyak yang tertarik untuk melakukan perawatan wajah. Salon kecantikan ini tidak hanya menawarkan beberapa perawatan saja, tetapi juga menawarkan berbagai jenis produk yang disediakan sebagai kelanjutan dari perawatan yang sudah dilakukan di salon, agar mendapatkan hasil yang maksimal dan sesuai dengan harapan.

Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* yang berdiri sejak tahun 2010, lokasinya berada di Jl. Sindujoyo XC No.45 Lumpur Gresik. Salon kecantikan ini buka mulai pukul 08.00-21.00 WIB. Salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik memiliki 1 dokter dan 3 karyawan untuk perawatan kecantikan. Tempat perawatan kecantikan ini tidak hanya didatangi oleh orang yang mempunyai masalah dengan keadaan kulit mereka, tapi juga didatangi oleh orang-orang yang ingin kelihatan lebih cantik lagi dengan melakukan perawatan-perawatan yang ditawarkan oleh salon atau tempat perawatan kecantikan tersebut.

Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, menurut Donni Priansa (2017:209) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu : kualitas produk, harga, promosi, lokasi, kualitas pelayanan, fasilitas dan suasana.

Dalam penelitian ini, variabel yang diambil adalah kualitas pelayanan dan fasilitas. Menurut Prasetyo dan Miftahul (2012:72) dalam Adriawan 2018 kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan untuk memenuhi

harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sudah sesuai yang diharapkan.

Menurut Arianto (2018:83) dalam Purba T. William 2020 kualitas pelayanan diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Salon kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* memberikan pelayanan dengan sepenuh hati dari dokter dan seluruh karyawan bagi seluruh kalangan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan Salon *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* yaitu karyawan memberikan sikap yang ramah dan sopan terhadap konsumen, berbicara dengan bahasa yang baik, sopan dan mudah dipahami, melayani segala sesuatu yang dibutuhkan konsumen, dan mendengarkan segala keluhan dari konsumen dengan sabar dan tersenyum.

Salon kecantikan ini menyediakan sistem booking melalui telepon untuk melakukan perawatan guna mencegah antrian atau hanya untuk menanyakan tentang produk yang tersedia. Salon kecantikan ini juga memudahkan konsumennya dengan memberikan pelayanan jasa antar melalui kurir untuk wilayah Gresik dan diluar wilayah Gresik melalui jasa pengiriman barang seperti J&T, JNE dll untuk pembelian produk-produknya.

Salon Kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* juga memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan salon-salon kecantikan lainnya, yakni konsumen dapat konsultasi langsung dengan dokternya. Sedangkan salon

kecantikan lainnya yang berada di daerah lumpur seperti salon X, salon Y dan salon Z tidak ada dokternya. Selain itu tersedia berbagai pilihan produk kecantikan dan jasa perawatan dengan peralatan yang lengkap dibanding dengan salon kecantikan yang lainnya sehingga konsumen lebih tertarik di salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik.

Salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik juga memiliki beberapa kekurangan pada segi kualitas pelayanannya, karena banyaknya konsumen yang harus antri menunggu dalam waktu yang cukup lama untuk dilayani, hal ini dikarenakan keterbatasan jumlah pegawai *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik yang hanya berjumlah tiga orang, dengan sistem jaga pagi hanya satu orang dan jaga sore berjumlah dua orang sehingga belum bisa memberikan pelayanan yang cepat dan maksimal. Selain itu kekurangan lainnya yakni dalam treatment facial waktu *massage* terlalu singkat sehingga konsumen merasa kurang puas.

Kualitas pelayanan sangat penting bagi suksesnya perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu terhadap perusahaan jasa yang membuat konsumen akan tertarik untuk menggunakan jasa yang ditawarkan. Jika konsumen akan tertarik pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar konsumen akan menggunakan jasa itu kembali. Dengan munculnya berbagai macam salon kecantikan ini menyebabkan persaingan antara salon kecantikan yang lainnya semakin ketat sehingga mendorong setiap salon kecantikan untuk berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berikut ini merupakan daftar layanan perawatan yang disediakan salon kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* :

Tabel 1.1
Daftar Layanan Perawatan Wajah dan Harga
di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik*

No.	Jenis Perawatan	Harga
1.	<i>Facial Whitening</i>	Rp. 60.000
2.	<i>Facial Acne</i>	Rp. 60.000
3.	<i>Facial Meso basic</i>	Rp. 100.000
4.	Facial Meso Komplit	Rp. 150.000
5.	<i>Facial Gold</i>	Rp. 110.000
6.	<i>Chemical Peeling</i>	Rp. 60.000
7.	<i>BB Glow</i>	Rp. 250.000
8.	Anti Scar	Rp. 150.000
9.	Detox	Rp. 120.000
10.	<i>Hair Removal Feet</i>	Rp. 100.000
11.	<i>Removal Hands</i>	Rp. 100.000
12.	Pemutih Bulu Wajah	Rp. 50.000
13.	<i>Inject Whitening</i>	Rp. 250.000

Sumber : Salon Kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik*

Selain kualitas pelayanan, faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas. Menurut Sulastiyono (2011:98) dalam Adriawan 2018 fasilitas merupakan penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan-kegiatannya.

Menurut Oetama (2017:60) dalam Purba T. William 2020 fasilitas merupakan objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan

pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas.

Salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik memberikan fasilitas kepada konsumen meliputi : ruang tunggu yang nyaman, majalah-majalah untuk hiburan pelanggan saat sedang mengantri, WIFI, musik, ruang konsultasi, kamar mandi, kelengkapan produk, alat facial yang modern, higienis dan canggih yang terus mengikuti perkembangan zaman dalam melakukan perawatan untuk mencerahkan wajah, menghilangkan jerawat, menghilangkan flek hitam dan perawatan anti penuaan, seperti dapat mencegah proses penuaan dan dapat menghilangkan kerutan wajah.

Salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik juga memiliki beberapa kekurangan pada segi fasilitas yaitu ruang facial yang cukup sempit, lahan parkir yang hanya mampu menampung kendaraan beberapa saja. Tempat parkir yang penuh menyebabkan konsumen lain yang datang menjadi kesulitan untuk memarkirkan kendarannya sehingga konsumen terpaksa parkir disembarang tempat. Selain itu, di salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik belum tersedia TV di ruang tunggu sehingga konsumen yang sedang mengantri merasa jenuh dan juga belum tersedia AC sehingga konsumen merasa panas.

Perusahaan di bidang kecantikan tentunya tidak lepas dari adanya faktor kualitas pelayanan dan fasilitas untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya. Untuk itu salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik harus memperhatikan kedua faktor tersebut dengan memberikan

pelayanan dan fasilitas yang lebih baik untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler dan Armstrong (2012:546) dalam Adriawan 2018 kepuasan konsumen adalah sebagai suatu pembelian tergantung pada kinerja produk aktual, sehingga sesuai dengan harapan pembeli.

Dalam kurun waktu sepuluh tahun perkembangan salon kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* telah memiliki *member* sebanyak 1206 orang. Berikut adalah perkembangan jumlah konsumen yang membeli produk atau melakukan perawatan kecantikan, sebagai berikut :

Tabel 1.2
Jumlah konsumen yang membeli produk atau melakukan perawatan di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* pada bulan Januari-Desember 2020

Nama Bulan	Jumlah Konsumen
Januari	760
Februari	766
Maret	772
April	774
Mei	800
Juni	810
Juli	819
Agustus	830
September	852
Oktober	526
November	515
Desember	464

Sumber : Salon *Simple Beauty Young Lumpur Gresik*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat bahwa jumlah konsumen salon kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik* dari bulan Januari 2020-

Desember 2020 cenderung mengalami penurunan selama tiga bulan terakhir. Permasalahan yang terjadi berdasarkan data diatas adalah terjadinya penurunan jumlah konsumen yang melakukan perawatan pada bulan Oktober, November, Desember. Hal ini diduga dapat terjadi karena kualitas pelayanan para karyawannya belum bisa melayani dengan cepat, ruang facial yang cukup sempit, lahan parkir kendaraan yang sempit dan juga belum tersedia TV dan AC.

Salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik perlu memperhatikan kembali faktor kualitas pelayanan dan fasilitas agar dapat bersaing dengan salon yang lainnya. Perusahaan hendaknya lebih memperhatikan hal-hal tersebut sehingga salon kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik dapat mempertahankan konsumen agar tidak terjadi penurunan.

Berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Di Lumpur Gresik).”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi perumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

- 1) Apakah kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik?

- 2) Apakah fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik?
- 3) Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Salon Kecantikan *Simple Beauty Young* Lumpur Gresik.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Secara Teoritis

- 1) Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan bahan pertimbangan serta tambahan referensi bagi mahasiswa atau mahasiswi universitas untuk penelitian selanjutnya.

2) Bagi Perusahaan

Peneliti berharap bahwa penelitian ini akan berguna sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan kepuasan konsumen guna menghadapi persaingan yang ketat.

3) Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya dalam bidang pemasaran jasa di salon kecantikan.

4) Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah bahan bacaan serta untuk memperluas pengetahuan mengenai kegiatan penerapan kualitas pelayanan dan fasilitas yang seharusnya dimiliki dan diterapkan oleh perusahaan dan pelaku usaha lainnya

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai langkah kongkrit penerapan ilmu berdasarkan teori yang selama ini didapat peneliti ke dalam praktek pada perusahaan, juga sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk mengadakan perbaikan dalam masalah yang terkait atau berhubungan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen Salon Kecantikan *Simple Beauty Young Lumpur Gresik*.