

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi seperti sekarang, perekonomian berkembang dengan sangat cepat. Ini mengakibatkan persaingan bisnis yang semakin ketat di berbagai industri, seperti sektor jasa. [1] menyatakan bahwa jasa adalah kegiatan atau keuntungan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan akan sesuatu. Selain itu, jasa memiliki banyak ciri yang membedakannya dari produk fisik lainnya. Mereka tidak berwujud, tidak dapat dipisahkan, tidak dapat diubah, dan tidak bertahan lama. Untuk menguasai pasar, perusahaan jasa harus memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Ini membedakan perusahaan lain dalam industri jasa sejenis karena pelanggan mencari produk jasa yang dapat memenuhi harapan pelanggan dan membuat mereka puas.

Bidang jasa salon kecantikan adalah salah satu yang telah berkembang dengan sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Faktor gaya hidup dan tren mode yang berlaku di masyarakat, terutama bagi mereka yang memperhatikan penampilannya, banyak berkontribusi pada munculnya salon kecantikan. Barang-barang baru untuk meningkatkan penampilan ditambahkan setiap tahun. Jadi, tidak mengherankan jika salon kecantikan masih menjadi sektor jasa yang berkembang pesat di zaman sekarang. Karena semua wanita ingin selalu tampak cantik, salon kecantikan dapat disebut sebagai bisnis yang menjanjikan. Merawat diri di salon adalah salah satu cara menjadi cantik. Banyak wanita dalam berbagai usia, baik muda maupun tua, senang dan bangga disebut cantik dan menarik oleh lawan jenis. Cara paling sederhana untuk mempercantik diri adalah merawat tubuh di luar salon kecantikan. Salon kecantikan tidak hanya menawarkan perawatan tubuh tetapi juga perawatan rambut dan wajah.

Terletak di Kebumen Jawa Tengah, Viviie Salon adalah salon kecantikan khusus wanita yang menawarkan berbagai macam perawatan seperti potong rambut, creambath, masker rambut, manicure, pedicure, facial, dan masih banyak lagi. Ketika kita mengantri untuk melakukan perawatan di Viviie Salon, kita tetap merasa nyaman karena ruang tunggu yang cukup luas dengan sofa, TV, dan majalah. Viviie Salon juga memiliki banyak karyawan yang ahli, ramah, dan tentu saja dengan harga yang terjangkau. Viviie Salon tidak hanya menjadi tempat perawatan, tetapi juga memiliki toko yang menjual produk kecantikan untuk wajah, rambut, dan bagian tubuh lainnya.

Ketika kinerja memenuhi atau melampaui harapan, pelanggan akan senang dan puas. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi atau kesan terhadap kinerja dan harapan. Ketika pelanggan senang dengan pengalaman mereka, mereka lebih cenderung membeli barang dan jasa perusahaan. Karena pembelian berulang pelanggan, bisnis yang dapat memuaskan mereka akan dapat meningkatkan pendapatan dan pangsa pasar mereka.

Perusahaan menggunakan berbagai strategi untuk memuaskan pelanggan, termasuk menawarkan layanan berkualitas tinggi dengan harga bersaing. Harga adalah salah satu faktor yang dipertimbangkan pembeli ketika mereka memilih untuk membeli barang atau jasa, dan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Harga adalah jumlah uang yang harus dibayar konsumen untuk membeli sesuatu [2]. Setelah melakukan pengamatan langsung dengan mensurvei sebanyak 10 Viviie Salon, hasil yang diperoleh adalah Semua tingkat pendapatan mampu membayar harga yang ditawarkan Viviie Salon, namun beberapa perawatan tetap dianggap sangat mahal oleh beberapa klien. Pelanggan harus membayar lebih di kasir untuk layanan tambahan karena tidak termasuk dalam harga awal, seperti penyediaan serum atau vitamin. Beberapa pelanggan juga beranggapan bahwa harga perawatan di Viviie Salon kurang terjangkau seperti perawatan *bonding*, *smoothing*, *coloring*, dll, karena harga disesuaikan dengan panjang rambut, tebal rambut, dan produk rambut yang digunakan. Menurut

Tjiptono, kualitas layanan, apabila dikelola dengan benar, berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan dan memberikan motivasi bagi pelanggan untuk menjalin hubungan jangka panjang yang menguntungkan dengan salon kecantikan [3]. Beberapa pelanggan di Viviie Salon mengungkapkan bahwa beberapa *capster* melayani pelanggan dengan kurang ramah dan terkadang *capster* melayani pelanggannya sambil terlibat dalam percakapan dengan *capster* lain. Beberapa pelanggan juga mengatakan bahwa beberapa perawtannya kurang memuaskan misalnya, warnanya tidak sempurna, pijatan kurang lama dalam creambath, dll.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, Viviie Salon harus memperhatikan persepsi harga dan kualitas pelayanan untuk membuat pelanggan puas dan membuat mereka kembali untuk menggunakan jasa mereka. Oleh karena itu, masalah penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan judul : **"Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Viviie Salon Kebumen"**.

1.2 Perumusan Masalah

Berikut pemaparan rumusan masalah:

1. Apakah Persepsi Harga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan jasa Viviie Salon?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Viviie Salon?
3. Apakah Pengaruh Persepsi Harga Dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Viviie Salon?

1.3 Pembatasan Masalah

Berikut pemaparan Batasan masalah:

1. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdapat tiga variable yaitu variable persepsi harga (X1), variable kualitas pelayanan (X2), dan variable kepuasan pelanggan (Y).

2. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 150 responden.
3. Metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif deskriptif dengan analisis regresi linear berganda.

1.4 Tujuan Penelitian

Berikut pemaparan tujuan penelitian:

1. Mengetahui pengaruh Persepsi Harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Viviie Salon.
2. Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan secara parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Viviie Salon.
3. Mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Jasa Viviie Salon.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Bagi Bisnis

Diharapkan penelitian ini akan membantu bisnis dalam pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah, terutama terkait kepuasan pelanggan.

2. Bagi Penulis

sebagai sarana untuk memperluas pengetahuan peneliti tentang bidang yang diteliti dan untuk menerapkan teori-teori yang telah mereka pelajari selama kuliah, terutama teori kepuasan pelanggan.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan literatur dan wawasan tambahan bagi akademisi dan masyarakat. Dengan demikian, diharapkan bahwa penelitian ini akan digunakan dengan benar.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berikut digunakan dalam penyusunan laporan penelitian ini:

Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini, latar belakang penelitian dibahas, termasuk perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan, kegunaan, sistematika penulisan, dan persepsi harga dan kualitas pelayanan di Viviie Salon.

Bab II Landasan Teori

Dimulai dengan teori tentang persepsi harga, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan, bab ini membahas teori yang berkaitan dengan topik penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas metodologi penelitian yang digunakan, variable penelitian, prosedur dan tahapan penelitian, dan teknik pengumpulan data dan analisis data. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Viviie.

Bab IV Pengumpulan Dan Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan ditunjukkan di sini, serta hasil pengolahan data yang akan dikumpulkan.

Bab V Hasil Dan Pembahasan

Analisis dan diskusi hasil pengolahan data dibahas dalam bab ini, yang akan membantu menjawab pertanyaan penelitian utama.

Bab VI Kesimpulan Dan Saran

Dalam bab ini, peneliti membahas hasil pengolahan data untuk menjawab tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Viviie Salon. Berdasarkan temuan ini, akan ada saran untuk Viviie Salon dan peneliti berikutnya terkait dengan pengaruh persepsi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa Viviie Salon