

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

1.1.1 Fenomena Bisnis

Industri kecantikan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang, dengan salon sebagai penyedia layanan utama. Salon menawarkan berbagai jenis jasa seperti perawatan rambut (creambath dan pewarnaan), penataan (catok dan smoothing), hingga pemotongan rambut. Sebagai salah satu pelaku di industri ini, Salon Dania Malang menawarkan berbagai macam layanan untuk menarik perhatian perempuan dengan pengalaman mengesankan (1).

Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor penting untuk mencapai keunggulan bersaing dan mempertahankan kepuasan pelanggan dengan berusaha menyediakan layanan berkualitas. Layanan berkualitas dapat memperoleh perhatian dan ketertarikan pada konsumen, karena mereka bersaing dengan banyak pengusaha salon yang mempunyai layanan beragam, oleh karena itu tiap pengusaha salon wajib memikirkan strategi untuk memenangkan pasar. Agar dapat memenuhi kebutuhan konsumen, setiap pengusaha salon harus menciptakan layanan yang berbeda ditengah maraknya persaingan industri (2).

Namun, fenomena yang dialami oleh Dania Salon menampilkan adanya perbedaan strategi yang seharusnya dan kenyataan yang terjadi. Melalui analisa data ulasan dari pelanggan di Google Review, ditemukan banyak penilaian negatif yang signifikan. Ulasan-ulasan negatif ini menunjukkan adanya masalah dalam pengelolaan kualitas layanan di Dania Salon, yang pada akhirnya bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk mengidentifikasi masalah yang terjadi pada objek penelitian, peneliti melakukan observasi awal pada ulasan pelanggan Dania Salon di platform Google Maps. Ditemukan sejumlah ulasan negatif yang mengindikasikan

adanya ketidakpuasan pelanggan. Berikut adalah rangkuman keluhan yang sering muncul berdasarkan kategori rating:

Tabel 1 Ulasan Pelanggan Salon

No.	Nama Pengulas	Pemberian Rating	Keluhan Yang Disampaikan
1.	Aprilia Dian A	Bintang 1	<ul style="list-style-type: none"> • Proses potong rambut <i>layer</i> tidak menggunakan gunting sama sekali. • Hasil akhir potongan <i>layer</i> menjadi kurang terlihat/tidak sesuai.
2.	Maa Cpt	Bintang 1	<ul style="list-style-type: none"> • Perlakuan kasar saat layanan (dijambak-jambak saat mencatok). • Perlakuan verbal yang tidak menyenangkan (disindir dan dikata-katai).
3.	Devi Nurcahyaningtyas	Bintang 1	<ul style="list-style-type: none"> • Kurangnya komunikasi/konfirmasi dari staf sebelum memotong rambut. • Hasil potongan dinilai jelek. • Adanya dugaan penurunan kualitas karena pergantian pegawai.
4.	Kevin Sabriel	Bintang 1	(tidak ada teks ulasan, hanya memberikan rating sangat tidak puas).
5.	Hanis Miftha	Bintang 2	(tidak ada teks ulasan, hanya memberikan rating sangat tidak puas).

No.	Nama Pengulas	Pemberian Rating	Keluhan Yang Disampaikan
6.	Puspita R	Bintang 2	(tidak ada teks ulasan, hanya memberikan rating sangat tidak puas).
7.	Muhammad Ari Pratama	Bintang 2	<ul style="list-style-type: none"> • Terjadi penurunan kualitas layanan dibandingkan kunjungan sebelumnya, diduga disebabkan oleh pegawai baru. • Proses <i>creambath</i> dan keramas tidak bersih dan tidak maksimal (pijatan singkat dan tidak niat).
8.	Nadia Surya	Bintang 3	<ul style="list-style-type: none"> • Pelayanan dinilai buruk secara umum. • Komunikasi staf yang tidak baik (cenderung "adu ilmu" dan merendahkan pelanggan). • Penggunaan alat yang tidak semestinya (rambut diset, bukan digunting). • Hasil akhir menyebabkan rambut rusak, bercabang, dan rontok.

Sumber: Google Review Salon Rambut Dania dan Diolah Peneliti 2024

Berdasarkan Tabel 1. Menunjukkan ulasan Salon Dania yang memperoleh banyak evaluasi negatif pada *Google Review*. Banyak pelanggan yang merasa kecewa serta membagikan rating rendah sebab pada saat menggunakan layanan keramas dinilai tidak bersih. Mereka mengeluhkan kalau rambut masih terasa gatal ataupun tidak seluruhnya bersih sehabis dicuci, seolah-olah proses keramas dilakukan dengan terburu-buru ataupun tidak memakai produk yang berkualitas. Tidak hanya itu, sebagian pelanggan mengkritik kinerja karyawan salon pada saat

melakukan layanan catok maupun potong rambut tidak kompeten, yang membuat pengalaman mereka terus menjadi mengecewakan. Dengan adanya keluhan yang muncul di bagian ulasan, hal ini berakibat kurang baik pada reputasi salon di platform online. Keluhan tersebut menciptakan ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Banyaknya ulasan negatif untuk Dania Salon ini menunjukkan bahwa pengalaman buruk seorang pelanggan bisa dengan cepat menyebar dan memengaruhi calon pelanggan lainnya. Konsep kualitas pelayanan adalah menunjukkan segala bentuk kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan(3). Kualitas layanan terhadap konsumen memiliki nilai yang sangat krusial bagi keberlangsungan sebuah perusahaan, sebab tanpa adanya konsumen, transaksi jual beli antara pihak-pihak tersebut tidak akan terwujud. Oleh karena itu, kualitas layanan harus fokus pada kenyamanan dan kepuasan konsumen(4). Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Kelima dimensi inilah yang secara kolektif membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka terima(3).

Persaingan bisnis jasa yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi salon kecantikan untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan(5). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen(6). Oleh karena itu, kemampuan sebuah salon untuk memberikan layanan yang memuaskan bukan lagi pilihan, melainkan sebuah keharusan untuk bertahan dan berkembang.

Kepuasan pelanggan setelah pembelian produk atau memakai jasa tergantung dari kinerja yang dibandingkan dengan harapan, apabila

kebutuhan tersebut terpenuhi tetapi tidak sesuai dengan harapan, maka akan menimbulkan reaksi yang berbeda(7). Pelanggan akan merasakan puas saat kebutuhan atau hasrat mereka dipenuhi dengan cara yang benar dan memperoleh kebahagiaan dari pemanfaatan produk atau layanan tersebut. Perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara mengoptimalkan pengalaman yang menyenangkan bagi pelanggan dan mengurangi atau menghilangkan pengalaman yang tidak menyenangkan(8)

Kepuasan pelanggan merupakan aspek yang sangat berarti dalam bisnis salon rambut, karena dapat mempengaruhi keberlanjutan usaha tersebut. Dalam industri kecantikan, pelanggan yang puas cenderung kembali serta merekomendasikan salon kepada orang lain, sedangkan pelanggan yang kecewa selalu berbagi pengalaman negatif, paling utama lewat media pembahasan online semacam *Google Review*(9) Pada salon rambut Dania, rendahnya tingkat kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh pengalaman buruk pelanggan berakibat kurang baik pada *google review* yang dimiliki oleh salon serta menarik perhatian calon pelanggan untuk mencari alternatif yang lain.

Kepuasan pelanggan juga mencerminkan profesionalitas serta kualitas layanan salon. Masalah yang timbul di Dania Salon menunjukkan adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yang diberikan, yang secara langsung berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pelanggan. Untuk membuktikan dan menganalisis dampak ini secara empiris, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Salon Kecantikan Rambut Dania Malang”**.

1.1.2 Identifikasi Masalah

Dari fenomena bisnis ditemukan bahwa salon rambut Dania mengalami permasalahan yaitu pelanggan tidak puas terhadap layanan yang telah diberikan oleh salon rambut. Seperti pelanggan kecewa atas layanan yang tidak konsisten, pada proses keramas yang sering dinilai kurang bersih

serta proses potong rambut yang tidak kompeten. Salon menampilkan minimnya standar layanan sehingga membuat pelanggan merasa kecewa karena tidak mencapai ekspektasi. Tidak hanya itu, ulasan negatif yang selalu muncul di *Google Review* memperlihatkan dampak kurang baik, akibatnya reputasi salon yang mulai menurun sebab calon pelanggan cenderung menjauhi salon dengan *rating* serta pembahasan yang kurang memuaskan.

Kualitas layanan terhadap konsumen memiliki nilai yang sangat krusial bagi keberlangsungan sebuah perusahaan, sebab tanpa adanya konsumen, transaksi jual beli antara pihak-pihak tersebut tidak akan terwujud. Oleh karena itu, kualitas layanan harus fokus pada kenyamanan dan kepuasan konsumen(4).

Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi keputusan mereka agar kembali merasakan jasa salon serta membagikan rekomendasi positif kepada orang lain. Oleh karena itu, untuk Salon Rambut Dania agar menguasai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen (2). Kepuasan pelanggan merupakan aspek penting yang sangat mempengaruhi kesetiaan pelanggan pada suatu bisnis, termasuk salon. Jika harapan dan keinginan pelanggan terpenuhi, pelanggan merasa puas cenderung akan memberikan rekomendasi positif secara langsung kepada orang lain (10).

1.2. Rumusan Masalah

Pelanggan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh Salon Rambut Dania. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Salon Rambut Dania diperlukan meneliti dimensi kualitas pelayanan pada salon, diantaranya sebagai berikut:

1. Apakah *Tangibles* (bukti fisik) salon rambut Dania berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah *Reliability* (kehandalan) salon rambut Dania berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah *Responsiveness* (daya tanggap) salon rambut Dania berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah *Assurance* (keyakinan) salon rambut Dania berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah *Empathy* (empati) salon rambut Dania berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?

1.3. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui *Tangibles* (bukti fisik) salon rambut Dania mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Untuk mengetahui *Reliability* (kehandalan) salon rambut Dania mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* (daya tanggap) salon rambut Dania mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
4. Untuk mengetahui *Assurance* (keyakinan) salon rambut Dania mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.
5. Untuk mengetahui *Empathy* (empati) salon rambut Dania mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan?

1.1.4 Kegunaan Penelitian

- a) Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman tentang bagaimana dimensi kualitas layanan dapat berpengaruh penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.
- b) Manfaat teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pemilik salon kecantikan rambut Dania untuk mengoptimalkan kualitas pelayanannya sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan salon.

