

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini, keadaan persaingan bisnis di Indonesia semakin ketat dan kompetitif. Banyak perusahaan yang mendirikan berbagai macam bisnis baik bisnis yang menawarkan produk maupun jasa. Dalam dunia bisnis, bisnis jasa merupakan lini bisnis yang berkembang pesat dan banyak diminati oleh pelaku usaha atau perusahaan. Saat ini, seiring berkembangnya zaman kebutuhan masyarakat sangat meningkat, seperti perkembangan industri SPA pada salon kecantikan. Maka para pelaku usaha industri SPA yang terlibat dalam tingginya permintaan pelanggan tersebut dituntut agar selalu menciptakan kreasi dan inovasi yang strategis untuk mendapatkan hasil yang memuaskan bagi pelanggan. Karena kepuasan pelanggan adalah tujuan utama bagi pelaku usaha atau perusahaan untuk melanjutkan keberlangsungan bisnisnya di masa depan.

Perempuan merupakan makhluk yang paling teliti tentang masalah penampilan. Kecantikan merupakan aset utama bagi perempuan, karena perempuan ingin terlihat sempurna dari ujung rambut sampai ujung kaki. sehingga salon kecantikan atau SPA salah satu tempat untuk memanjakan diri bagi perempuan, maka dari itu kebutuhan salon kecantikan terhadap perempuan sangat penting.

Akan tetapi banyaknya salon kecantikan SPA dapat membuat pelanggan lebih selektif dalam memilih jasa yang ditawarkan, dimana perusahaan dituntut agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai ekspektasi mereka. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka hal tersebut akan menurunkan kepuasan mereka, sehingga akan membuat mereka tidak tertarik untuk menggunakan jasa salon kecantikan SPA tersebut lagi. Hal tersebut tentu akan berdampak pada citra dari salon kecantikan tersebut sehingga akan menurunkan brand image mereka dalam persaingan industry serupa dan tentunya akan menurunkan profit yang dihasilkan. Maka dari itu, pelaku usaha atau perusahaan dalam bisnis perawatan kulit atau SPA perlu untuk melakukan survei tentang masalah perawatan apa saja yang diminati oleh pelanggan di masa ini dan untuk kedepannya. Dengan begitu pelanggan akan merasa nyaman dan setia melakukan perawatan di salon kecantikan tersebut. Ada banyak SPA atau salon kecantikan saat ini, di Sumenep sendiri ada beberapa usaha salon kecantikan dan SPA yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1
Data Pesaing SPA Kampoeng Sumenep

No.	Nama SPA	Alamat
1.	SPA Kampoeng	2013
2.	Tantri SPA Sumenep	2015
3.	Jasmin Beauty & SPA	2015
4.	Kayonna SPA	2021
5.	Nony Baby SPA	2018
6.	Madasakti SPA	2021

Sumber : data pesaing 2022

Pada tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa SPA Kampoeng adalah SPA pertama yang ada di Sumenep. SPA Kampoeng salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa dengan usaha berupa perawatan kecantikan dan SPA. Dimana SPA Kampoeng berdiri sejak tahun 2013. Berlokasi di kota Sumenep dengan standar SPA muslimah hanya melayani perawatan untuk wanita dan anak-anak saja. Perawatan yang ada di SPA Kampoeng terdiri dari *Body SPA, Creambath, Ratus V, Facial Tradisional, Wax, Ear Candle, Manicure, Pedicure, Totok Wajah, Totok Payudara*, dan lain-lain. Bahan yang digunakan SPA Kampoeng menggunakan bahan baku herbal alami, sehingga menarik minat konsumen untuk tidak ragu melakukan perawatan di SPA Kampoeng dan menjadi salah satu keunggulan yang ditawarkan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh SPA Kampoeng tidak begitu tanggap terhadap pelanggan ketika ada yang memanggil dan tidak murah senyum terhadap pelanggan. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan tidak nyaman melakukan perawatan di SPA Kampoeng dan juga dapat menimbulkan kurangnya minat pelanggan untuk melakukan perawatan di SPA Kampoeng. Oleh sebab itu perusahaan harus lebih meningkatkan lagi terhadap kualitas pelayanan yang ada di SPA Kampoeng untuk kepuasan pelanggan.

Harga produk perawatan yang ada di SPA Kampoeng cukup mahal dibandingkan SPA yang lain. Hal ini dapat menimbulkan bahan pertimbangan bagi pelanggan untuk melakukan perawatan di SPA Kampoeng. Seharusnya perusahaan memberikan penawaran harga sesuai

kantong pelanggan, karena pelanggan zaman sekarang cenderung menyukai terhadap sesuatu harga yang murah tapi berkualitas sekaligus bermanfaat. Dan harga juga dapat menentukan minat tidaknya seseorang untuk membeli suatu produk. Berikut ini data harga produk yang ada di SPA Kampoeng:

Tabel 1.2
Data Harga Produk SPA Kampoeng

No	Nama Produk	Harga
1.	Body Massage	Rp. 195,000
2.	Creambath	Rp. 165,000
3.	Detox Serum Treatment	Rp. 190,000
4.	Facial Tradisional	Rp. 185,000
5.	Facial Detox	Rp. 210,000
6.	Facial Detox Serum	Rp. 225,000
7.	Facial LED	Rp. 220,000
8.	Foot Reflexy + Scrub Foot	Rp. 165,000
9.	Hair SPA	Rp. 225,000
10.	Mandi Susu Rempah	Rp. 125,000
11.	Manicure + Pedicure	Rp. 210,000
12.	Ratus Bakar	Rp. 135,000
13.	Scrub Selangkangan	Rp. 130,000
14.	Totok Serum (Tanpa Facial)	Rp. 170,000
15.	Masker + Totok Payudara	Rp. 170,000
16.	Waxing Leg	Rp. 180,000
17.	Waxing Hand	Rp. 195,000
18.	Waxing Full Body	Rp. 215,000
19.	Facial Serum	Rp. 210,000
20.	Nail Art	Rp. 200,000

Sumber : data harga 2022

Dapat dilihat pada tabel 2.1 data harga yang ada di SPA Kampoeng. Oleh karena itu perusahaan harus lebih mempertimbangkan lagi merancang harga sesuai kantong pelanggan untuk kepuasan pelanggan SPA Kampoeng.

Lokasi SPA Kampoeng dekat dengan perkotaan yaitu kota sumenep akan tetapi jauh dari pedesaan. Hal ini pelanggan yang ada di desa merasa enggan dan tidak suka melakukan perawatan yang ada di SPA Kampoeng

karena jarak begitu jauh. oleh sebab itu perusahaan dalam menentukan lokasi harus mempertimbangkan minat dari banyaknya pelanggan yang berasal dari pedesaan karena untuk kepuasan pelanggan yang setia melakukan perawatan di SPA Kampoeng.

Dari segi kualitas pelayanan yang diberikan SPA Kampoeng, perlu untuk ditingkatkan lagi, agar usaha atau perusahaan lebih maju dan lebih baik di masa depan. Kepuasan pelanggan sangat penting bagi usaha atau perusahaan untuk menentukan kemajuan suatu usaha atau perusahaan. Oleh sebab itu memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Jika pelanggan puas maka perusahaan akan semakin maju dan berkembang sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur dalam menentukan harapan dan kemajuan suatu perusahaan karena jika kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi maka pelanggan dapat terpuaskan yang akan menyebabkan terjadinya *repurchase* atau meningkatnya loyalitas pelanggan.

Oleh sebab itu, Terdapat tiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan, harga, dan lokasi. Maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Kecantikan SPA Kampoeng Di Kabupaten Sumenep”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep ?
2. Apakah ada pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep ?
3. Apakah ada pengaruh letak lokasi terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep ?
4. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan peneliti dalam keinginan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep.
2. Untuk mengetahui pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep.
3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di SPA Kampoeng Sumenep ?

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan memperoleh bagi pihak yang terkait antara lain :

1. Manfaat Secara Teoritis Dapat diharapkan penelitian ini sebagai bahan referensi pada penelitian berikutnya yakni tentang kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, juga dapat memberikan bantuan ide pada ilmu strategi pemasaran.
2. Manfaat Secara Praktis
 - a) Bagi Penulis Penelitian ini sangat diharapkan meningkatkan pengetahuan penulis tentang masalah kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
 - b) Bagi Perguruan Tinggi
Dapat memberikan suatu informasi tentang kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
 - c) Bagi SPAKampoeng
Sebagai bantuan ide dan juga bahan pertimbangan perusahaan dimana menaikkan daya minat beli pelanggan dengan melewati perwujudan variabel-variabel yang akan dapat mempengaruhinya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam penelitian ini hanya membatasi pada pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan maupun secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

