

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kecantikan serta perawatan tubuh di Indonesia semakin berkembang pesat pada beberapa tahun terakhir. Salah satu jenis usaha di industri ini ialah salon kecantikan. Salon kecantikan menunjukkan berbagai layanan perawatan dan kecantikan, seperti pangkas rambut, perawatan kulit, hingga perawatan tubuh lainnya. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penampilan, salon kecantikan sebagai salah satu tempat yang tak jarang dikunjungi buat menerima layanan perawatan dan kecantikan (Yohana *et al.*, 2024).

Di zaman yang semakin maju ini, perawatan kecantikan sudah menjadi kebutuhan penting bagi sebagian besar masyarakat, terutama kaum hawa. Kecantikan merupakan harta yang sangat berharga, yang senantiasa dijaga dan dirawat. Saat ini banyak salon kecantikan yang memiliki berbagai macam pelayanan, diantaranya pelayanan yang inklusif, produk yang berkualitas tinggi, tempat yang nyaman, promosi yang menarik, dan pelayanan lainnya yang bertujuan untuk mengenal pelanggan dan menambah wawasan mereka (Melisa & Minerva, 2022).

Menurut (Purnama *et al.*, 2022) Tujuan utama dari salon itu sendiri pada dasarnya adalah sebagai ruang tunggu atau lokasi utama untuk menyediakan layanan dan produk yang berkaitan dengan pemeriksaan fisik dan terkadang pemeriksaan tubuh. Apapun tujuan salon, yang terpenting adalah untuk memberikan pengalaman baru bagi pelanggan yang ingin menyempurnakan pengalaman yang sudah ada, mendukung proses penyembuhan alami tubuh mereka melalui prosedur kecantikan, dan menyediakan ruang untuk mempercantik penampilan, yang dapat membantu orang menjadi lebih sadar akan dirinya sendiri.

Seiring dengan fungsi dan tujuan salon, terdapat jenis-jenis salon lainnya seperti salon kecantikan, salon rambut, salon & *day spa*, tempat pangkas rambut, salon kuku, salon pengantin, dan salon *tanning*. Penampilan adalah hal yang sangat penting bagi setiap orang yang ingin memiliki kepercayaan diri. Situasi seperti ini membuat masyarakat umum lebih sering meminta maaf, yang berarti di masa depan nanti maaf akan menjadi kebutuhan dasar yang perlu dipenuhi. Terutama, seorang anak kecil yang sering mengunjungi salon dan meminta berbagai layanan bukan hanya potong rambut tetapi juga menawarkan berbagai layanan yang dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan klien.

Di Indonesia, industri kecantikan semakin berkembang, terutama di kota-kota besar seperti Palembang. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Palembang memiliki potensi yang cukup besar dalam industri salon. Hal ini dipengaruhi oleh perubahan ekonomi dan gaya hidup

masyarakat Palembang yang semakin menekankan perlunya perawatan preventif (Triasmika, 2024). Sebagai salon terbaik di Indonesia, Salon Venus, Salon Michael Zimbalist, Salon Peter, Salon Talent, Salon Queemdom, dan Salon One Piece merupakan beberapa salon yang termasuk di dalamnya (Fimela.com). Tidak hanya ada di kota-kota besar, budaya salon juga ada di Palembang. Bagi masyarakat yang bingung mencari salon terbaik di Palembang, ada 5 daftar salon yang memiliki kualitas terbaik di Palembang dapat dilihat di tabel 1.1:

Tabel 1.1 Salon Terbaik di Palembang

No	Nama	Kelebihan	Kekurangan
1	VIP salon & studio	Tidak hanya menyediakan jasa perawatan saja namun juga menyediakan kelas khusus untuk yang ingin belajar	Lokasi yang lumayan jauh
2	Flamingo Salon Spa Palembang	Menggunakan pegawai yang professional dan harga terjangkau	Lokasi di dalam komplek membuat pelanggan kesulitan untuk menemukan tempatnya
3	The Yellow Salon Sulaiman Amin	Tempat yang nyaman, karyawan yang ramah-ramah	Pegawai sedikit membuat pelanggan menunggu lama
4	Bliss Salon	Pelayanan yang ramah, tempat yang strategis, suasana yang nyaman, dan harga terjangkau	pegawai yang tidak banyak membuat pelanggan harus antri untuk mendapatkan pelayanan dan perawatan
5	Aliyah Zahira Salon Muslimah	Ada tempat spot foto dan lokasi yang sangat strategis	Ketika ingin masuk ke salon harus mengetuk pintu terlebih dahulu karna pintu yang terkunci

Sumber : Penulis, 2024

Menurut (Sihombing, 2019, p. 150) Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu: kualitas pelayanan atau jasa, kualitas produk, harga, faktor situasi dan faktor pribadi dari pelanggan (emosional).

Menurut (Indrasari, 2019, p. 82) Kepuasan pelanggan adalah suatu tingkatan kebutuhan dan keinginan pelanggan tercapai, sehingga pelanggan merasakan produk dan jasa yang digunakan tidak berbeda dengan yang diharapkan. *Lady Beauty Salon* sangat mementingkan kepuasan pelanggan karena bagi mereka, kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan dalam memberikan layanan yang berkualitas. Dengan selalu berusaha memahami dan memenuhi keinginan setiap pelanggan, *Lady Beauty Salon* memastikan bahwa setiap perawatan yang diberikan tidak hanya sesuai harapan, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang memuaskan. Oleh karena itu, salon kecantikan harus memperhatikan dan meningkatkan faktor-faktor tersebut untuk dapat memberikan kepuasan yang optimal bagi pelanggannya.

Lady Beauty Salon berdiri pada Januari 2019 yang bergerak dibidang perawatan diri seperti *hair keratin*, *smoothing*, cat rambut, *creambath*, *nail art*, *spa*, *facial*, *eyelash extension*, *lash lift* dan perawatan lainnya. *Lady Beauty Salon* memiliki 2 karyawan yang selalu berusaha menyajikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggannya, sehingga mendapatkan ulasan yang cukup baik. *Lady Beauty Salon* mentotalitaskan kepuasan pelanggan untuk para pelanggannya karena kepuasan merupakan

hal yang sangat penting bagi perusahaan jasa. Adapun jumlah pengunjung yang datang ke *Lady Beauty Salon* dapat dilihat dari tabel di tabel 1.2:

Tabel 1.2 Jumlah Pengunjung *Lady Beauty Salon*

Bulan	Tahun				
	2019	2020	2021	2022	2023
Januari	143	95	87	104	109
Februari	119	103	70	95	106
Maret	154	93	104	74	123
April	170	79	133	150	150
Mei	135	112	65	103	164
Juni	149	137	73	114	113
Juli	135	95	103	120	131
Agustus	132	148	60	80	95
September	194	89	68	121	133
Oktober	113	98	84	176	125
November	103	119	135	134	145
Desember	137	123	112	191	197
Jumlah Pengunjung	1.684	1.291	1.094	1.462	1.591

Sumber: Data diolah peneliti, 2024

Pada tabel 1.2 terdapat data jumlah pengunjung *Lady Beauty Salon* di kota Palembang dari tahun 2019 sampai 2023, dimana adanya penurunan jumlah pengunjung pada tahun 2020 dan 2021. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk perubahan preferensi pelanggan, tingkat persaingan yang meningkat, dan dampak dari pandemi COVID-19 yang mengakibatkan usaha harus tutup sementara karena adanya kebijakan dari pemerintah untuk jaga jarak satu sama lain. Penurunan jumlah pengunjung ini menjadi perhatian penting bagi manajemen *Lady Beauty Salon* ini sendiri dalam merumuskan strategi yang lebih efektif guna menarik kembali pengunjung dan meningkatkan daya saing di pasar.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi guna mempertahankan Kepuasan Pelanggan yang setia dalam lingkungan yang kompetitif saat ini. Menurut Tijptono (Indrasari, 2019, p. 61) Kualitas Pelayanan merupakan suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diinginkan. *Lady Beauty Salon* berkomitmen untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Dengan mengutamakan profesionalisme dan keterampilan karyawan, serta memperhatikan setiap aspek dari pelayanan, salon ini berupaya untuk memenuhi harapan pelanggan. Upaya tersebut secara langsung berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan, yang menjadi prioritas utama bagi salon dalam mempertahankan dan meningkatkan reputasinya di industri perawatan diri.

Sebagai hasil dari meningkatnya jumlah orang yang memandang perawatan diri sebagai kebutuhan dasar manusia, pendapatan di bidang perawatan diri dan kecantikan meningkat dan menjadi lebih kuat. Adapun jumlah pendapatan yang ada pada *Lady Beauty Salon* dapat dilihat dari tabel di tabel 1.3 :

Tabel 1.3 Jumlah Pendapatan *Lady Beauty Salon*

Tahun	Pendapatan
2019	Rp. 71.489.000
2020	Rp. 39.040.000
2021	Rp. 38.770.000
2022	Rp. 51.210.000
2023	Rp. 65.294.000

Sumber: *Lady Beauty Salon*, 2024

Pada tabel 1.3 menunjukkan data jumlah pendapatan per tahun *Lady Beauty Salon*, pada tahun 2020 dan 2021 *Lady Beauty Salon* mengalami penurunan pendapatan secara drastis dikarenakan maraknya covid-19 sehingga pemerintah menghimbau adanya jaga jarak satu sama lain dan adanya tingkat persaingan yang meningkat sehingga berpengaruh pada *Lady Beauty Salon*.

Selain Kualitas Pelayanan, Harga juga merupakan faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan. Menurut (Indrasari, 2019, p. 36) Harga merupakan nilai yang dinyatakan dalam rupiah tetapi dalam keadaan yang lain harga didefinisikan sebagai jumlah yang dibayarkan oleh pembeli. Dalam hal ini harga merupakan suatu cara bagi seorang penjual untuk membedakan penawarannya dari para pesaing. Sehingga penetapan harga dapat dipertimbangkan sebagai bagian dari fungsi deferensiasi barang dalam pemasaran. *Lady Beauty Salon* menyadari betapa pentingnya penetapan harga yang kompetitif dan wajar untuk menarik minat pelanggan. Dengan menetapkan harga yang sejalan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, salon ini tidak hanya dapat membedakan diri dari pesaing, tetapi juga berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Hal ini membuat pelanggan merasa bahwa mereka mendapatkan nilai yang setara dengan uang yang mereka keluarkan, sehingga menciptakan pengalaman positif yang mendukung loyalitas dan kepuasan mereka. Adapun jumlah pelanggan pada *Lady Beauty Salon* dapat dilihat dari tabel di tabel 1.4 :

Tabel 1.4 Jumlah Pelanggan *Lady Beauty Salon*

Tahun	Jumlah Pelanggan
2023	167

Sumber : *Lady Beauty Salon*, 2024

Tabel 1.4 menunjukkan data pelanggan *Lady Beauty Salon* pada tahun 2023, yang berjumlah 167 orang. Meskipun mengalami tantangan selama pandemi, *Lady Beauty Salon* berhasil berusaha menarik kembali pelanggan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan menyesuaikan harga. Data ini menunjukkan pemulihan dan adaptasi *Lady Beauty Salon* dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat serta perubahan kebutuhan pelanggan. Dengan menekankan kepuasan pelanggan dan nilai yang diberikan, *Lady Beauty Salon* terus memperbaiki layanan ke depannya.

Adapun daftar pelayanan dan harga pada *Lady Beauty Salon* dapat dilihat dari tabel di tabel 1.5 :

Tabel 1.5 Daftar Pelayanan dan Harga *Lady Beauty Salon*

Produk	Harga
Gunting	25K
Gunting + Cuci	45K
Gunting+Cuci+Ctaok/Blow/Curly	55K
Catok/Blow/Curly	20K
Cuci Rambut	20K
cuci+Catok/Blow/Curly	40K
Creambath Makarizo Varian	80K
Creambath Matrix Varian (Apricot)	65K
Creambath Buah	50K
Crambath SPA Loreal	95K
Gel Tangan Polos Halal	45K
Gel Kaki Halal Polos	45K
French/Gradasi	55K
Cat Eye's	55K
Gambar	5K
Hapus Kutek	20K

Smoothing Rambut Pendek	150K
Smoothing Rambut Panjang	450K
Coloring Cat Hitam	100K
Coloring Cat Brown	150K
Coloring Cat Red	150K
Ombre	250K – 450K
Manicure	45K
Pedicure	65K
Facial Local	45K
Facial Korea	80K
Wax Kaki/Tangan	85K
Make Pp n Hair Do	175K
Pijat Lulur	80K
Eyelash Extension Natural	75K
Eyelash Extension Double Korea	100K
Eyelash Extension Lash Lift	75K
Eyelash Extension Brow Lamination	45K

Sumber: *Lady Beauty Salon* (2024)

Pada tabel 1.5 terdapat beberapa data harga pelayanan yang disediakan oleh *Lady Beauty Salon* di kota Palembang. Dimana harga pelayanan yang diberikan oleh salon ini sudah sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan dan pelanggan yang menggunakan jasa salon mereka.

Selain Kualitas Pelayanan, Emosional juga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Indrasari, 2019, p. 91). Emosional merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian ataupun kesesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Kepuasan emosional dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa,

kualitas produk, harga dan faktor–faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. *Lady Beauty Salon* berupaya untuk menghadirkan pengalaman emosional yang menyenangkan bagi para pelanggan. Dengan menyajikan pelayanan berkualitas, produk yang memuaskan, dan harga yang kompetitif, salon ini berusaha untuk memenuhi harapan setiap pelanggan. Saat pelanggan merasa bahwa pengalaman yang mereka dapatkan sesuai dengan ekspektasi, kepuasan emosional pun akan tercapai. Hal ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan keinginan mereka untuk terus menggunakan layanan yang ditawarkan di masa depan.

Sedangkan menurut (Utami *et al.*, 2019, p. 151) Faktor situasi adalah kombinasi dari karakteristik fisik toko seperti arsitektur, tata letak, pencahayaan, pemajangan, warna, temperatur, musik, aroma yang secara menyeluruh akan menciptakan citra dalam benak pelanggan. *Lady Beauty Salon* memahami betapa pentingnya menciptakan suasana yang menarik dan nyaman untuk para pelanggan. Dengan memperhatikan berbagai elemen, seperti desain interior yang menarik, pencahayaan yang sesuai, serta musik dan aroma yang menyenangkan, salon ini mampu menciptakan atmosfer yang mendukung pengalaman positif bagi pelanggan. Ketika faktor situasi ini dikelola dengan baik, pelanggan akan merasa lebih nyaman dan puas, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan tingkat kepuasan dan keinginan mereka untuk kembali menggunakan layanan salon.

Berdasarkan penelitian yang di lakukan oleh dengan judul “Pengaruh *Customer Experience*, Emosional, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Challista Beauty Salon Di Kota Malang*”. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *Customer Experience*, Emosional, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Secara simultan *Customer Experience*, Emosional, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *Challista Beauty Salon Di Kota Malang*.

Selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh (Napitupulu, 2019) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan *Poespa Salon & Spa Bekasi Barat*”. Menyatakan bahwa secara parsial Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian, hasil penelitian secara simultan menunjukkan bahwa Kualitas Layanan dan Harga berpengaruh Kepuasan Pelanggan *Poespa Salon & Spa Bekasi Barat*.

Berdasarkan hasil penelitian-penelitian terdahulu dapat dilihat adanya ketidak konsistenan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan, harga, emosional dan faktor situasi terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan menguji kembali apakah hasil yang didapatkan akan sama dengan *Lady Beauty Salon*.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas**

Pelayanan, Harga, Emosional Dan Faktor Situasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Lady Beauty Salon* Di Kota Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Lady Beauty Salon* di Kota Palembang secara parsial?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Lady Beauty Salon* di Kota Palembang secara simultan?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Pembahasan analisis penelitian ini berupa ruang lingkup yaitu membahas tentang bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Lady Beauty Salon* di Kota Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Lady Beauty Salon* di Kota Palembang secara parsial.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan pada *Lady Beauty Salon* di Kota Palembang secara simultan.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan bermanfaat

Manfaat Teoritis

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori di bidang pemasaran jasa dan manajemen kepuasan pelanggan dengan mengkaji hubungan antara variabel kualitas pelayanan, harga, emosional, dan faktor situasi terhadap kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur yang telah ada dan menjadi rujukan bagi penelitian di masa mendatang. Selain itu, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh akademisi lain untuk memvalidasi atau melakukan penelitian lanjutan yang serupa, sehingga dapat memperkuat atau menguji kembali hubungan antara variabel-variabel tersebut dalam berbagai konteks yang berbeda.

Manfaat Praktis

1. Bagi Penulis, diharapkan menjadi sarana pembelajaran bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman tentang kualitas pelayanan, harga, emosional, dan faktor situasi serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan pengalaman dalam menerapkan metode penelitian dan meningkatkan kompetensi di bidang pemasaran jasa, khususnya manajemen kepuasan pelanggan.
2. Bagi Perusahaan, diharapkan memberi wawasan berharga bagi Lady Beauty Salon untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan, harga, emosional, dan faktor situasi, perusahaan dapat merancang strategi yang lebih efektif dan membuat keputusan yang lebih baik untuk meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan.
3. Bagi Pembaca, diharapkan memberikan wawasan yang bermanfaat bagi para pembaca mengenai hubungan Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, pembaca juga dapat memperoleh pengetahuan baru mengenai bagaimana berbagai elemen seperti kualitas pelayanan, harga, pengalaman emosional, dan faktor situasi dapat berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian ini terdiri dari beberapa bab meliputi :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis akan menjelaskan mengenai pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai tinjauan pustaka yang terdiri dari berbagai landasan teori yang berisikan pengertian teori mengenai hubungan Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan yang sedang diteliti oleh penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, populasi dan sampel, jenis data serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data yang telah diperoleh berkaitan dengan pengaruh Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Emosional dan Faktor Situasi terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Lady Beauty

Salon di Kota Palembang. Serta terdapat gambar umum objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diperoleh dan penulis akan memberikan saran bagi perusahaan.

