

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuki era moderenisasi seperti sekarang ini yang memiliki arus informasi yang terus berkembang telah menjadikan masyarakat menjadi sangat kritis, sehingga faktor kualitas menjadi permasalahan yang penting dalam menilai suatu produk. Bagi masyarakat kualitas pelayanan maupun produk dalam sebuah perusahaan merupakan salah satu kunci keberhasilan dari perusahaan itu sendiri. Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan bisnis di era globalisasi ini. Salah satu cara memenangkan persaingan bisnis pada saat ini adalah dengan menjual produk yang berkualitas, dan juga peningkatan kualitas pelayanan maupun produk yang perlu diperhatikan dalam mengikuti keinginan pelanggan.

Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen serta ketepatan yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri (Sukmadi, 2010 : 41). Salah satu kunci keberhasilan dalam persaingan bisnis adalah tingginya tingkat pelayanan dari suatu perusahaan, karena kualitas pelayanan yang baiklah yang dapat menghasilkan kepuasan terhadap pelanggan yang akan membuat pelanggan menjadi loyal untuk kembali membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Kualitas layanan

berhubungan dengan penggunaan jasa, sehingga dalam menentukan kualitas layanan yang baik juga harus memperhatikan adanya perbaikan layanan dari karyawan.

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan (Sangadji & Sopiah, 2013 : 108). Perusahaan akan sangat beruntung apabila dapat mengetahui apa diinginkan oleh konsumennya dari produk yang ditawarkan. Hal tersebut merupakan informasi yang sangat penting yang dapat digunakan dalam mengevaluasi kelancaran dalam menawarkan produknya. Dalam hal ini perusahaan juga perlu memperhatikan bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk ataupun jasa yang sudah ditawarkan kepada pelanggan. Dengan ini perusahaan dapat menentukan kebijakan-kebijakan dan strategi apa saja yang digunakan dalam memasarkan produk untuk bersaing dengan para pesaingnya.

Loyalitas konsumen adalah konsumen yang merasa puas terhadap produk atau merk yang dikonsumsi atau dipakai akan membeli ulang produk tersebut (Wijayanti, 2017 : 191). Bagi perusahaan yang menawarkan produk dan menyajikan layanan jasa kepada konsumen sangat mengharapkan konsumen yang pernah menggunakan produk ataupun jasa yang telah diberikan agar kembali untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa tersebut. Dengan kebijakan-kebijakan dan juga strategi pemasaran yang telah ditentukan, perusahaan sangat menginginkan konsumen loyal dan menggunakan kembali produk ataupun jasanya. Dan juga membantu untuk mempromosikan produk maupun jasa yang telah digunakannya kepada orang lain.

Semakin tinggi kualitas produk atau jasa yang di tawarkan, akan menghasilkan kepuasan pada konsumen tersendiri dan menimbulkan rasa keinginan untuk menggunakan kembali produk maupun jasa tersebut. Dengan itu dapat disebut menciptakan rasa loyal terhadap konsumen.

Seiring perkembangan zaman dan meningkatnya taraf hidup masyarakat, maka gaya hidup masyarakat pun semakin berkembang. Hal ini membuat masyarakat semakin peduli dengan perubahan penampilan dan berusaha untuk mengubah penampilan mereka semaksimal mungkin dari penampilan pakaian maupun model rambut yang mengikuti tren pada masanya. Pada umumnya hanya perempuan saja yang selalu memperhatikan penampilan dari pakaian hingga model rambut yang selalu berubah-ubah secara periodik, namun sekarang laki-laki pun juga sudah mulai memperhatikan penampilan dan mulai mengubah gaya rambutnya yang dianggap dapat meningkatkan kepercayaan diri.

Dahulu, laki-laki hanya pergi ke tukang pangkas rambut dikios-kios pinggir jalan ataupun salon yang buka diperumahan tempat tinggal untuk memangkas rambut. Kini, tukang pangkas rambut dipinggir jalan menjadi lebih modern dengan membuka usaha dengan sebutan barbershop, dengan kualitas yang jauh lebih dari tukang pangkas rambut yang dipinggir jalan. Barbershop umumnya menampilkan nuansa maskulin yang kental, mulai dari sumber daya manusianya yang sangat ahli pada bidangnya dan mampu membuat pelanggannya lebih percaya diri dengan diri mereka. Barbershop telah memenuhi kebutuhan kaum laki-laki yang enggan memotong rambut dipinggir jalan dikarenakan kurang nyaman, selain itu dengan

mereka yang enggan datang kesalon karena takut dianggap feminim. Melihat kebutuhan potong rambut yang dilakukan pria cukup diminati secara berkala, maka bisnis potong rambut khusus untuk kaum pria menjadi sebuah peluang bisnis yang dapat memberikan profit. Maka tidak heran jika di berbagai kota di Indonesia khususnya kota Batam, para pesaing bisnis Barbershop berlomba untuk memberikan fasilitas modern dan berkualitas pada kaum pria yang ingin merubah gaya rambut menjadi lebih rapi dan bagus.

Starbox Barbershop merupakan salah satu penyedia jasa bisnis pangkas rambut terbaik di Batam, meskipun baru berdiri pada tahun 2015. Potensi bisnis ini jasa besar karena kebutuhan untuk memangkas rambut adalah kegiatan yang pasti akan dilakukan oleh setiap orang secara periodik. Dalam kondisi persaingan yang ketat, hal utama yang harus diprioritaskan oleh Starbox Barbershop adalah kualitas pelayanan menjadi topik yang menarik untuk dikaji, karena kualitas pelayanan dapat menentukan kepuasan pelanggan atas jasa yang ditawarkan, sehingga jaminan kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi perusahaan. Dengan semakin banyaknya barbershop yang menyediakan pelayanan yang sama seperti : Brothershop Barbershop, The Roots Barbershop, Citybox Barbershop, tetapi Starbox Barbershop menjadi salah satu pilihan anak-anak, remaja, maupun orang dewasa dibandingkan dengan barbershop lainnya. Banyak remaja di Batam memilih Starbox Barbershop karena harga yang terjangkau tetapi dengan kualitas yang tidak kalah saing.

Di Starbox Barbershop sendiri menawarkan produk dan juga jasa. Jasa yang ditawarkan untuk konsumen berupa layanan cepat (*express haircut*), layanan premium, pewarnaan rambut (*haircolor*), paket junior (khusus untuk anak), *Classic shaving*, *hair tatto* dan tersedia juga paket *men hair spa* yang terdiri dari potong rambut, cuci tambut, *face treatment*, totok wajah, *eye gel*, dan penataan rambut dengan pomade. Waktu potong rambut di tentukan dengan apa permintaan dari konsumen, biasanya dalam melayani konsumen menghabiskan waktu sekitar 30 – 1 jam. Biaya yang ditawarkan juga bervariasi, berkisaran seharga Rp. 35.000 sampai dengan Rp. 120.000. Starbox juga menawarkan produk berupa pomade, berbagai merek dan juga jenis – jenis pomade. Starbox barbershop merupakan salah satu pilihan terfavorit di kalangan pria, baik itu anak-anak, remaja maupun dewasa.

Kualitas layanan merupakan peran terpenting dalam memajukan bisnis serta mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Semakin banyaknya persaingan maka pelanggan akan semakin banyak menghadapi alternatif pelayanan yang bervariasi, sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai yang dianggap paling tinggi. Dengan adanya kualitas pelayanan, maka perusahaan dapat menjalin kerjasama yang kuat dengan pelanggan. Pelayanan Starbox barbershop kurang cepat dalam proses potong rambut yang sering kali menjadi permasalahan bagi konsumen. Dengan keterbatasan waktu yang di miliki pelanggan, proses antri sering kali membuat pelanggan tidak puas. Kualitas pelayanan yang kurang baik menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan sehingga diputuskan mengcancel antrian. Sehingga

menjadi pengaruh terhadap penurunan pelanggan berkala pada Starbox Barbershop di Batam. Berikut data total pelanggan di seluruh Barbershop Starbox cabang Batam pada bulan Agustus 2018 – Desember 2018 :

Tabel 1.1 Data Pelanggan Starbox Barbershop

No	Bulan	Total Pelanggan
1	Agustus	1086
2	September	905
3	Oktober	826
4	November	798

Sumber: Starbox Barbershop 2018

Dengan ini maka dapat dikatakan bahwa ada terjadinya ketidakpuasan atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA BARBERSHOP STARBOX BATAM** “.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah ditulis, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan bahan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Semakin banyak persaingan antar berbershop di Kota Batam.

2. Barberman kurang cepat dalam melayani atau memotong rambut.
3. Pelayanan yang kurang baik dari karyawan.
4. Proses antri yang lama menjadikan konsumen membatalkan antrian.
5. Penurunan jumlah pelanggan secara berkala setiap bulannya dari bulan September hingga Bulan November.

1.3 Batasan Masalah

Dengan adanya keterbatasan waktu bagi peneliti, maka peneliti ingin mencakup penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan sebagai variabel independen.
2. Loyalitas pelanggan sebagai variabel dependen.
3. Lokasi Starbox daerah Batam yang berlokasi di Nagoya, Formossa, Penuin, Tiban, dan Batam Center.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dapat disimpulkan, bahwa rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam ?

2. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam ?

1.5 Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang diutarakan diatas, maka tujuan masalah peneliti untuk mengetahui :

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama terhadap loyalitas pelanggan di Starbox Barbershop di Kota Batam.

1.6 Manfaat penelitian

Hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak diantaranya adalah sebagai berikut:

1.6.1 Secara teoritis

1. Bagi ilmu pengetahuan

Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan topik mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas yang dilaksanakan pada suatu perusahaan.

1.6.2 Secara praktis

1. Bagi manajemen Starbox

Dengan penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi pihak Starbox sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat tercapainya kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi peneliti

1. Sebagai bahan acuan untuk menambah pengetahuan mengenai objek yang diteliti.
2. Sebagai panduan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian pada objek akan masalah yang sama.