

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat dengan semakin banyaknya kompetitor. Dengan semakin tajamnya persaingan bisnis, setiap perusahaan harus mempunyai kelebihan tertentu agar bisa menarik konsumen. Hal ini bisa dilakukan dengan berbagai cara, misalnya seperti memberi pelayanan yang ramah, harga yang bersaing dan sebagainya. Semua itu dilakukan semata-mata untuk menarik konsumen, karena syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Lavitt, 1987).

Salah satu bisnis yang berkembang pesat pada saat ini di Indonesia bisnis pelayanan jasa. Kotler (2005:110) mengatakan bahwa industri di bidang jasa merupakan salah satu industri yang fenomenal karena tingkat pertumbuhannya yang sangat pesat. Pertumbuhan industri jasa ini berkembang pesat karena banyaknya pilihan sektor, dan industri jasa ini banyak dibutuhkan konsumen untuk kehidupannya sehari-hari.

Salah satu industri jasa yang saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia dan di Bandung pada khususnya adalah bisnis salon. Bisa kita lihat sekarang ini salon begitu banyak kita jumpai, dari yang sudah terkenal sampai salon baru yang mencoba untuk menggoyang keamanan salon-salon yang sudah ada. Banyaknya bermunculan salon-salon ini disebabkan oleh banyak faktor, diantaranya, rambut yang selalu tumbuh, membuat setiap orang memerlukan salon untuk memotong atau

sekedar menata rambutnya, selain itu salon pada saat ini juga sudah menjadi gaya hidup bagi sebagian kalangan, misalnya menata rambutnya dengan berbagai model potongan rambut yang selalu *up to date*, ataupun untuk sekedar memanjakan tubuhnya seperti *spa*, *pedicure* atau *manicure*.

Dengan semakin banyaknya salon di Bandung, persaingan untuk mendapat pelanggan pun semakin ketat, setiap salon berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada pelanggannya, karena mereka menyadari, bahwa memuaskan pelanggan dengan kualitas produk dan layanan jasa yang baik adalah kunci keberhasilan dalam lingkungan bisnis yang tingkat persaingannya sangat tinggi (Peter and Olson, 1996:2).

Salah satu salon yang masih bertahan dalam persaingan salon yang semakin ketat adalah Salon Johnny Andrean, Johnny Andrean adalah seorang *hairstylist* terkemuka di Indonesia, salon-salonnya tersebar di kota-kota besar di Indonesia. Selain itu, Johnny Andrean juga membuka *training school* yang lulusannya akan ditempatkan di salon-salonnya. Dengan cabang salon yang begitu banyak, Johnny Andrean dituntut harus bisa membuat standarisasi pelayanan yang bisa menarik pelanggan, tentu saja hal ini tidak mudah, mengingat cabang yang begitu banyak, tetapi hal ini tetap harus dilakukan karena pelanggan yang loyal merupakan aset.

Menurut Oliver (1997:392), loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi yang menyebabkan perubahan perilaku. Pelayanan dari Salon Johnny Andrean, selain harus memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, juga harus bisa menciptakan loyalitas

pelanggan, hal ini dapat dicapai apabila Salon Johnny Andrean tersebut bisa secara konsisten mempertahankan kualitas pelayanannya, misalnya seperti keramahan dan kesopanan pelayanan, model potongan rambut yang *up to date*, dan sebagainya.

Griffin (2002:13) menyatakan bahwa “sukses tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan pelanggan yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus-menerus berupaya untuk memperbaikinya”. Mengingat pentingnya kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan pada bisnis salon, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA SALON JOHNNY ANDREAN DI BANDUNG”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada, yaitu :

1. Bagaimana kualitas pelayanan Salon Johnny Andrean?
2. Bagaimana penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan Salon Johnny Andrean?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Johnny Andrean?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Salon Johnny Andrean.

2. Untuk mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterapkan Salon Johnny Andrean.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Johnny Andrean.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan informasi mengenai unsur faktor yang dapat mempengaruhi perusahaan dalam menentukan kualitas pelayanannya. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna dan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan keilmuan, terutama ilmu manajemen pemasaran, dalam hal kualitas pelayanan dan kualitas pelanggan. Selain itu, sebagai pembanding maupun sebagai sumbangan pemikiran dan informasi bagi mereka yang tertarik untuk mengadakan penelitian di bidang yang sama.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gagasan pemikiran dan bahan masukan yang bermanfaat bagi Salon Johnny Andrean, dalam mengambil suatu keputusan, khususnya dalam hal pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Johnny Andrean.