

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bagi sebagian orang merawat diri merupakan suatu kebutuhan yang sangat perlu diperhatikan. Berbagai macam cara pun dilakukan untuk merawat dirinya. Oleh karena itu, bagi beberapa pengusaha hal tersebut merupakan suatu peluang bisnis yang sangat berpotensi yang akan menghasilkan keuntungan sekaligus membuka lapangan pekerjaan. Untuk mencapai hasil atau target yang diharapkan, perlu diambil beberapa tindakan oleh pelaku usaha yang dapat meningkatkan minat dari para pelangganya.

Peluang usaha salon kecantikan masih sangatlah besar karena jumlah orang yang tidak punya waktu untuk merawat sendiri kecantikannya akan semakin besar. Mereka inilah yang membuat potensi pasar usaha salon kecantikan terus meningkat dari waktu ke waktu. Namun menggeluti bisnis salon kecantikan dalam era sekarang, ternyata tidaklah mudah. Di samping, dituntut menguasai keterampilan dan mutu pelayanan terhadap konsumen harus bagus, yang paling penting adalah suatu perencanaan bisnis dan strategi pemasaran yang matang (pondokibu.com).

Beng – beng salon merupakan salah satu usaha yang bergerak dibidang kecantikan yang beralamat di Ruko Paskal Hypersquare no 79 – 80, Bandung. Berbagai macam perawatan kecantikanpun ditawarkan oleh salon ini, mulai dari potong rambut, cuci *blow*, *make-up* pengantin hingga penyewaan baju. Dalam menjalankan bisnisnya, permasalahan yang sedang dihadapi oleh pemilik salon selama beberapa tahun belakangan ini adalah terjadinya penurunan jumlah pelanggan. Penurunan jumlah pelanggan tersebut terjadi pada bagian potong rambut, cuci *blow* dan *make-up* pengantin. Berikut data perbandingan rata – rata jumlah pelanggan salon beng – beng pada saat sebelum dan sesudah terjadinya penurunan jumlah pelanggan:

Tabel 1.1

Jumlah pelanggan

Bagian	Rata - Rata Jumlah Pelanggan (orang/minggu)	
	Sebelum 2012	Sesudah 2012
Potong Rambut	> 120	< 60
Cuci Blow	> 120	< 60
Make-up Pengantin	> 10	< 2
Sewa Baju	> 5	4-5

Dari data diatas terlihat bahwa pada bagian potong rambut dan cuci *blow* terjadi penurunan jumlah pelanggan sekitar 50%, penurunan jumlah pelanggan pada bagian tersebut menjadi permasalahan utama yang sedang dihadapi oleh pemilik salon. Hal tersebut dikarenakan penurunan jumlah pelanggan pada bagian potong rambut dan cuci *blow* akan menyebabkan penurunan pendapatan yang cukup besar, karena pelanggan di bagian potong rambut dan cuci *blow* bersifat kontinu. Pada bagian make-up pengantin terjadi penurunan jumlah pelanggan sekitar 80%, walaupun presentase penurunan pada bagian make-up pengantin ini lebih besar daripada potong rambut dan cuci *blow* tetapi tidak dijadikan permasalahan utama oleh pemilik salon hal tersebut dikarenakan pelanggan pada bagian make up pengantin bersifat musiman saja. Pada bagian penyewaan baju tidak terjadi penurunan jumlah pelanggan yang *significant* sehingga hal tersebut tidak dijadikan masalah oleh pemilik.

Banyak faktor yang menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan, diantaranya yaitu munculnya salon-salon lain sebagai pesaing, keadaan lingkungan salon dan hasil pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan konsumen. Hasil yang tidak sesuai dengan keinginan dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan konsumen. Menurut pernyataan Burns & Neiner (2006 : 49) semakin besar tingkat kepuasan seorang konsumen atau pelanggan maka semakin besar pula kemungkinan konsumen atau pelanggan tersebut untuk kembali lagi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian di Beng-Beng salon dengan menganalisis loyalitas dan kepuasan konsumen terhadap Beng-Beng salon, agar dapat mengusulkan perbaikan – perbaikan guna memenuhi harapan dari pihak salon Beng – Beng.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan wawancara dengan pemilik salon, maka didapatkan faktor-faktor yang mungkin menyebabkan masalah dalam salon ini, diantaranya :

1. *Segmentation, Targetting, Positioning* yang belum tepat.
2. Pelayanan yang belum memuaskan konsumen.
3. Pelanggan yang tidak loyal terhadap Salon Beng Beng.
4. Strategi pemasaran yang belum tepat.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembahasan pada penulisan tugas akhir ini akan dibatasi agar nantinya lebih memperjelas permasalahan yang ada. Pembatasan yang dilakukan diantaranya :

1. Penelitian ini tidak membahas pelayanan tata rias kecantikan/*make-up* pengantin dan penyewaan pakaian.
2. Penelitian ini tidak membahas persaingan dengan salon lain.

1.4 Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, akan dirumuskan beberapa hal yang nantinya akan ditarik menjadi kesimpulan pada akhir penelitian, diantaranya :

1. Bagaimanakah *Segmentasi, Targeting, dan Positioning* yang tepat untuk salon Beng-Beng?
2. Faktor penelitian apa sajakah yang sudah memuaskan konsumen dan tidak memuaskan konsumen?
3. Faktor performansi apa sajakah yang memiliki hubungan yang *significant* terhadap loyalitas?
4. Bagaimanakah usulan strategi pemasaran yang tepat untuk salon Beng Beng?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Setelah menentukan perumusan masalah, maka dapat ditarik beberapa tujuan penelitian yang akan dilakukan. Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui *segmentation, targeting, dan positioning* yang tepat untuk salon Beng Beng
2. Mengetahui faktor apa saja yang sudah membuat konsumen puas dan belum membuat konsumen puas
3. Mengetahui faktor performansi apa saja yang memiliki hubungan yang *significant* terhadap loyalitas.
4. Mengetahui usulan strategi pemasaran yang tepat untuk salon Beng Beng.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan ini disusun sedemikian rupa, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas. Laporan tugas akhir ini terdiri dari 6 bab yang diuraikan sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab 2 Landasan Teori

Pada bab ini mengemukakan teori - teori yang berkaitan dengan topik penelitian yang diambil.

Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan proses-proses penelitian yang dilakukan dari awal sampai akhir yang dijelaskan dengan menggunakan *flowchart*.

Bab 4 Pengumpulan Data

Bab ini berisikan data – data yang berhasil dikumpulkan oleh penulis serta pengolahan data yang dilakukan oleh penulis sehingga diperoleh informasi yang dibutuhkan untuk keperluan pengolahan data dan analisis.

Bab 5 Pengolahan Data dan Analisis

Bab ini berisikan analisis terhadap hasil – hasil pengolahan data yang diperoleh.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian yang dilakukan dengan berpedoman pada perumusan masalah dan tujuan penelitian, serta berisi beberapa saran untuk penelitian lebih lanjut.