

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada era ini, salah satu gaya hidup yang selalu mengalami kompleksitas adalah bidang penampilan, dalam mengikuti perkembangan zaman, masyarakat seringkali terjebak dalam lingkungan gaya hidup modern membuat mereka sangat berorientasi dengan penampilan. Melalui penampilannya masyarakat seringkali bersaing untuk melakukan berbagai tindakan yang akan membangun citra dirinya. Salah satunya yaitu kecantikan, sering dianggap sebagai bagian yang paling penting dalam berpenampilan, bagi perempuan kecantikan tidak hanya dilihat dari wajah saja, namun kecantikan harus sangat lengkap dari ujung rambut sampai dengan ujung kaki.

Dengan demikian sektor perekonomian sangat berkembang pesat, salah satunya sektor kecantikan, didukung dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat mengenai penampilan dan keinginan yang secara tidak langsung membawa kemajuan dalam industri kecantikan. Banyaknya industri kecantikan yang sedang populer, semakin banyak juga jenis-jenis treatment yang ditawarkan. Hal ini telah menjadi bagian integral dari gaya hidup modern, selain layanan mempercantik wajah dan rambut, perawatan kuku pun mengalami peningkatan permintaan.

Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022 tercatat 54,74 juta pekerja Indonesia adalah perempuan atau setara 38,98% dari total pekerja yang ada di Indonesia. Tidak sedikit perempuan yang meluangkan waktu dan biaya yang cukup besar untuk melakukan perawatan, karena para pekerja profesional seringkali dituntut untuk memiliki penampilan yang menarik. Belakangan salah satu perawatan yang sangat diminati adalah *Nail art* / Menghias kuku. Pada zaman dahulu perempuan memperindah kukunya hanya dengan menggunakan henna yang dilakukan perempuan India sejak tahun 5.000 SM. Pada saat itu para perempuan menghiasi tangan, hingga jari-jari dengan henna di hari spesialnya, seperti pesta pernikahan dan ini dilakukan sampai saat ini.

Di Indonesia sendiri, tren yang dikenal dengan *Nail Art* mulai berkembang pesat pada tahun 2012. Hal ini dikemukakan oleh ahli seni menghias kuku, bahwa pada saat itu banyak perempuan mendatangi salon kecantikan untuk menghias kukunya (Ade Nurhayati) dalam (Yustika Wijaya 2022). Menurut Rodgers (2016) *Nail Art*

adalah Seni melukis kuku, dengan membuat design kuku dari titik polka sederhana hingga yang rumit. Seni Melukis kuku bukanlah hal yang baru di kalangan perempuan, khususnya yang memiliki gaya hidup mengikuti tren modern. Tetapi sudah lama ada, penggunaan dan pemasangan *Nail Art* dianggap cukup praktis, dengan meluangkan waktu 1-3 jam tergantung treatment yang diambil sudah bisa memiliki kuku yang cantik dan menarik. Maka dari itu saat ini banyak usaha jasa *Nail Art* yang bersaing dalam hal memberikan kualitas produk, pelayanan dan harga yang terbaik.

Di Kota Bekasi terdapat banyak peminat yang menggunakan jasa tersebut, mulai dari *treatment* di Salon kecantikan, hingga menggunakan layanan *Home Service*. Berikut peneliti lampirkan tabel data pengikut Instagram beberapa jasa Nail Art yang hanya melayani *Home Service* di Kota Bekasi :

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengikut Instagram Tempat Nail Art di Bekasi (2024)

Nama Instagram	Jumlah Pengikut	Lokasi
Sk_Beautystudiooo	325	Perumnas 3 Bekasi
Nailart_bymanda	367	Harapan Indah
Nailart_byopii	145	Kranji
Total	837	
Rata-Rata	279	

Sumber : Instagram 2024

Kualitas Pelayanan menjadi salah satu faktor keberhasilan dalam menjalankan usaha jasa ini, semakin bagus kualitas pelayanan maka pelanggan semakin merasa puas. Selain itu, Harga juga menjadi faktor lainnya yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan, banyak perusahaan bangkrut karena mematok Harga terlalu tinggi sehingga tidak cocok. Dengan demikian harga yang ditetapkan harus sesuai dengan kondisi perekonomian Konsumen, agar para konsumen dapat membeli barang tersebut. Sedangkan bagi Konsumen, harga merupakan bahan pertimbangan dalam langkah mengambil keputusan pembelian. Hal ini dikarenakan harga suatu produk mempengaruhi persepsi Konsumen mengenai produk tersebut (Simamora, 2000:574).

“Christgea *Beauty Studio*” sebuah usaha yang baru dirintis pada September 2023, merupakan sebuah usaha yang bergerak di bidang jasa kecantikan, yaitu *Nail Art*. Dengan sistem layanan *home service* sehingga dapat menyesuaikan tempat sesuai permintaan pelanggan, Memiliki Visi menjadi gerai *studio & home servive* terbaik dalam segi kualitas pelayanan dan kualitas produk atas jasa yang diberikan. Saat ini

belum memiliki media social yang populer digunakan di kalangan masyarakat, hanya menggunakan *Whatsapp* / Telepon sebagai sarana komunikasi saat reservasi, dan promosi menggunakan strategi *Word of Mouth*, selain itu juga membuat strategi dalam hal harga. Berbagai strategi yang berhubungan dengan harga terus dijalankan seperti melakukan promo potongan harga, atau promo lainnya setiap Tanggal gaji (*Payday Sale*), *Event*, Hari besar keagamaan seperti Natal, Imlek dan Hari Raya Idul Fitri. Bertujuan menarik minat pelanggan agar mereka melakukan treatment di Christgea dan melakukannya secara rutin (*Repeat Order*).

Christgea *Beauty Studio* selalu berusaha memberikan pelayanan dan kualitas produk yang terbaik untuk semua pelanggan, namun demikian hasilnya masih belum banyak dirasakan, dimana tingkat penjualan belum meningkat secara signifikan, bahkan cenderung menurun setiap bulannya. Adapun pada saat hari besar kurangnya SDM membuat beberapa pelanggan tidak mendapat jadwal yang sesuai, dan pelayanan yang diberikan terkadang meleset dari ekspektasi beberapa pelanggan, menimbulkan komplain ketidakpuasan pelanggan.



Gambar 1. 1 Data Penjualan Tahun 2023 - 2024 (Data Grafik)
 Sumber : Laporan Keuangan Christgea Beauty Studio (2024)

Christgea *beauty studio* yang berlokasi di kota Bekasi saat ini masih memiliki banyak kendala dalam beberapa aspek seperti, Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga sehingga sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditandai dengan berkurangnya minat untuk melakukan *treatment* berikutnya. Guna memperoleh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen di Christgea Beauty Studio dan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang, maka penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Christgea Beauty Studio di Kota Bekasi.**

1.2. Identifikasi Masalah

Beberapa Permasalahan yang muncul, dapat diidentifikasi oleh penulis sebagai berikut :

1. Christgea *Beauty Studio* belum memiliki sosial media seperti Instagram, Facebook ataupun Tiktok sehingga kurang maksimal dalam melakukan promosi.
2. Kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) saat Hari besar / Event membuat pelanggan kecewa karena tidak bisa mendapat jadwal yang sesuai.
3. Harga bersaing, cenderung lebih mahal dibandingkan tempat lain, menyesuaikan dengan kualitas produk yang digunakan.
4. Masih ada beberapa pelanggan yang mengeluh karena lokasi yang masih berpindah-pindah, menimbulkan kenaikan ongkir home service di beberapa tempat.
5. Masih ada beberapa pelanggan yang mengeluh dikarenakan tingkat kepuasan yang didapatkannya masih kurang dan tidak sesuai dengan ekspektasinya.

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah di Christgea *Beauty Studio* Kota Bekasi menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Guna mencegah melebar nya pembahasan pada penelitian ini maka penulis membatasi masalah agar lebih terperinci dan jelas. Dengan harapan pemecahan masalah ini menjadi lebih terarah. Oleh sebab itu penulis membatasi penelitian ini hanya pada pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen di Christgea *Beauty Studio*.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang terdapat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Christgea *Beauty Studio*?
2. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Christgea *Beauty Studio* ?
3. Apakah secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Christgea *Beauty Studio* ?

4. Apakah secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Christgea Beauty Studio* ?

1.5. Tujuan Penelitian

Melihat rumusan masalah di atas maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan, yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui secara simultan kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Christgea Beauty Studio*.
2. Untuk Mengetahui secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Christgea Beauty Studio*.
3. Untuk Mengetahui secara parsial kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Christgea Beauty Studio*.
4. Untuk Mengetahui secara parsial harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di *Christgea Beauty Studio*.

1.6. Manfaat Penelitian

Dengan demikian penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Dapat digunakan sebagai masukan untuk mengembangkan usaha *Christgea Beauty Studio* di masa yang akan datang, maupun untuk para pelaku bisnis lainnya khususnya yang menjalankan bisnis di bidang jasa kecantikan.
2. Membantu pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pemasaran serta melengkapi kajian-kajian teori yang sudah ada khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, kualitas produk, dan harga.
3. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan baru dalam menjalankan bisnis khususnya di bidang manajemen pemasaran.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan penelitian ini, maka materi-materi yang tertera dalam laporan penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan penelitian serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, devinisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan yang secara lebih lengkap mengupas berbagai fenomena yang ada dalam penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisi masukan untuk pihak obyek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi tentang berbagai buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini