

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Persaingan dalam dunia usaha merupakan suatu kondisi yang harus dihadapi oleh suatu unit usaha. Dengan adanya perekonomian global membuat unit usaha baik yang bergerak di bidang manufaktur maupun jasa harus lebih kompetitif. Salah satu pasar yang terus berkembang di Indonesia hingga saat ini adalah pasar konsumen usaha jasa persalonan. Dewasa ini telah bermunculan berbagai macam klinik maupun salon yang menawarkan perawatan kecantikan mulai dari ujung kaki hingga ujung rambut. Sekarang ini masyarakat sudah mulai memasukkan kebutuhan - kebutuhan baru sebagai kebutuhan dasar mereka, salah satu kebutuhan tersebut diantaranya adalah kebutuhan akan perawatan rambut. Hal itu karena mengingat bahwa rambut merupakan mahkota bagi setiap orang. Maka kini perawatan rambut adalah salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang penampilan seseorang. Jika seseorang terlihat memiliki rambut sehat dan terawat maka akan merasa lebih percaya diri dalam setiap penampilannya. Dalam hal menjaga penampilan baik pria maupun wanita yaitu dengan langsung mengunjungi salon kecantikan yang siap memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Salon yang baik harus memperhatikan pelayanan, harga yang lebih murah dari harga pesaing sesuai dengan target pasarnya, fasilitas yang

memadai, serta memperhatikan lokasi usaha yang dapat menimbulkan persepsi yang baik bagi konsumen, sehingga salon tersebut memiliki keunggulan dibandingkan dengan salon lainnya. Dewasa ini usaha jasa salon juga begitu berkembang pesat di Ponorogo, hal itu seperti terlihat pada begitu banyaknya usaha salon yang bermunculan dan menawarkan berbagai macam jenis perawatan kecantikan. Salon Rosana yang beralamat di jalan Diponegoro No. 04 Jetis adalah salah satu usaha jasa salon yang telah berdiri sejak tahun-80an dan mulai dikenal oleh masyarakat, khususnya masyarakat Ponorogo hingga saat ini. Salon Rosana yang ada di Kecamatan Jetis ini menawarkan berbagai macam perawatan diantaranya perawatan wajah (*facial*, setrika wajah, rias wajah, dan lain - lain), perawatan rambut (*potong rambut, creambath, rebonding, colouring, smoothing*), dan berbagai jenis perawatan lainnya.

Pada industri jasa merebut pangsa pasar dari masa kemasa dalam kondisi persaingan pasar yang ketat bukan suatu pekerjaan yang mudah. Berbagai macam cara dilakukan untuk mempertahankan bahkan untuk meningkatkan jumlah konsumen. Salah satu cara utama mempertahankan sebuah perusahaan di bidang jasa adalah dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dari pesaing secara konsisten dan memenuhi keinginan konsumen. Bila kualitas pelayanan yang dirasakan lebih kecil daripada yang diharapkan, maka konsumen akan menjadi tidak tertarik pada penyedia jasa, akan tetapi apabila yang terjadi adalah sebaliknya kemungkinan besar para konsumen akan terus menggunakan penyedia jasa itu lagi. Bagi unit usaha

yang tidak mampu mengikuti adanya perubahan - perubahan yang terjadi, dengan sendirinya akan kalah dalam persaingan. Persaingan yang ketat di masa yang akan datang mendorong unit usaha melakukan strategi dalam mempertahankan konsumennya. Demi menghadapi persaingan dalam dunia usaha khususnya di bidang persalonan, unit usaha salon dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan, membuat suatu penawaran yang lebih spesifik, menyediakan fasilitas pendukung yang memadai, serta pemilihan lokasi usaha yang strategis harus dilaksanakan oleh unit usaha salon agar lebih menarik perhatian konsumen dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen yang selalu meningkat. Salon Rosana sebagai salah satu penyedia jasa pelayanan kecantikan tidak terlepas dari persaingan dengan sesama penyedia jasa pelayanan kecantikan lainnya yang semakin hari semakin bertambah. Dengan adanya strategi - strategi tersebut diharapkan dapat menjadi langkah dalam menarik minat beli konsumen yang tinggi untuk memaksimalkan hasrat konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Dalam menghadapi persaingan dunia usaha khususnya di bidang jasa persalonan, sejauh ini salon Rosana Jetis sudah menerapkan berbagai strategi - strategi pemasaran untuk menarik minat konsumen, diantaranya yaitu dari segi kualitas pelayanannya dapat dilihat dari ketanggapan karyawan dalam menanggapi keluhan konsumen, kebijakan perusahaan salon Rosana yang mewajibkan berseragam rapi dan menggunakan hijab (jilbab) bagi seluruh karyawannya, keramahan dan keluwesan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, serta salon kecantikan yang

menerapkan sistem syariah. Salon Rosana juga menyediakan fasilitas lengkap seperti kamar mandi/toilet yang bersih dan memadai, tempat parkir yang luas, serta ruang tunggu yang luas dan nyaman. Selain itu juga menyediakan ruang perawatan khusus bagi wanita muslimah (wanita berhijab) yang mungkin jarang atau bahkan tidak pernah dijumpai pada perusahaan jasa persalonan yang lainnya.

Strategi penetapan harga yang relatif murah dan terjangkau pada perawatan rambut khususnya juga merupakan salah satu strategi penting yang diterapkan oleh salon Rosana dalam menarik minat beli konsumen. Salon Rosana merupakan salah satu perusahaan yang didukung dengan lokasi perusahaan atau gedung yang strategis dan mudah dijangkau, akses lokasi perusahaan yang mudah dan dekat dengan jalan raya menjadikan salon Rosana sebagai perusahaan jasa salon yang memiliki peluang dengan potensi yang besar dalam meraih pangsa pasar serta dalam menarik minat beli konsumen di Ponorogo khususnya dan masyarakat luas pada umumnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Perawatan Rambut Di Salon “Rosana” Jetis.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka perumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Apakah variabel pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi pada perawatan rambut di salon Rosana Jetis berpengaruh terhadap keputusan konsumen?
2. Diantara variabel pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi manakah yang berpengaruh dominan terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di salon “Rosana” Jetis ?

### **1.2.1 Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah : Hanya akan melakukan penelitian tentang pengaruh pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis selama batas waktu pada bulan dilaksanakannya penelitian.

## **1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis variabel pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi yang berpengaruh dominan terhadap keputusan konsumen perawatan rambut di salon Rosana Jetis.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang ilmu manajemen pemasaran serta untuk menerapkan teori - teori yang pernah diterima dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya mengenai keputusan konsumen pengguna layanan jasa.

#### **2. Bagi perusahaan**

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perusahaan salon Rosana Jetis, mengenai pengaruh pelayanan, fasilitas, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian atau minat beli konsumennya, sehingga dapat dijadikan pertimbangan dalam pengembangan strategi dimasa yang akan datang.

#### **3. Bagi Penelitian Selanjutnya**

Sebagai bahan acuan untuk peneliti selanjutnya terutama yang berminat untuk meneliti tentang faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan konsumen dimasa yang akan datang.

#### **4. Bagi Pihak Lain**

Menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca tentang bagaimana memilih jasa Salon yang baik sekaligus sebagai bahan acuan untuk perbandingan dalam penelitian selanjutnya.

## **5. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah bacaan ilmiah sebagai acuan bagi mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo.