

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Persaingan dalam dunia usaha merupakan kondisi yang harus dihadapi oleh suatu unit usaha, di mana setiap perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen serta berusaha untuk menciptakan suatu produk atau jasa yang mempunyai keunggulan dan menciptakan produk atau jasa yang berbeda dengan pesaing. Sebagai makhluk sosial, manusia mempunyai kebutuhan yang tidak terbatas, baik yang merupakan kebutuhan jasmani maupun kebutuhan rohani. Salah satu kebutuhan rohani itu adalah timbulnya keinginan untuk mempercantik diri agar penampilannya lebih baik dari pada sebelumnya, dengan berpenampilan cantik dan menarik akan menambah rasa percaya diri setiap individu.

Salon merupakan ladang bisnis yang menguntungkan dalam bidang jasa, termasuk di dalamnya adalah jasa kecantikan, mereka menganggap makin ke depan bisnis salon kecantikan semakin maju. Sekarang ini, salon sudah menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi sebagai tempat perawatan dan kecantikan tubuh.

Usaha jasa salon kecantikan pada era modernisasi kecantikan merupakan suatu kebutuhan sekunder yang akan mendekati kebutuhan pokok. Kebutuhan akan kecantikan lebih menonjol bagi wanita khususnya kelas sosial menengah keatas. Jasa yang ditawarkan oleh salon kecantikan sangat bervariasi mulai dari perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan kaki, dan

lain – lain. Perawatan yang bervariasi bertujuan untuk melakukan diferensiasi dengan usaha jasa lain yang sejenis.

Perawatan adalah salah satu hal yang dilakukan oleh seorang wanita untuk dapat membuat dirinya semakin menarik dan juga tampil cantik, baik itu perawatan dari dalam maupun dari luar. Tak jarang bila seorang wanita sering pergi ke tempat – tempat kecantikan seperti salon, selain untuk mempercantik diri alasan lainnya untuk memanjakan diri setelah lelah dengan rutinitas kerja yang dijalani selama ini. Konsumen nampak lebih selektif mencari tempat penyedia jasa yang sesuai dengan keinginan dan kondisi ekonominya.

Beberapa faktor yang mempunyai daya tarik konsumen untuk mempergunakan beberapa jasa di salon yaitu tentang harga atau tarif pelayanan salon yang ada. Menurut Tjiptono (2002) “Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Harga merupakan komponen yang berpengaruh langsung terhadap laba perusahaan”. Ketentuan tingkat harga yang terjangkau dan sesuai dengan keadaan salon tersebut, serta terjadinya keseimbangan antara biaya yang dikeluarkan dengan pelayanan yang disajikan kepada konsumen. Oleh karena itu dengan rasa senang dan puas, konsumen akan memenuhi kewajibannya membayar biaya yang menjadi beban selama melakukan perawatan di salon tersebut.

Faktor berikutnya yang menjadi daya tarik konsumen menggunakan jasa salon adalah adanya kualitas pelayanan yang memenuhi selera, dan dirasa tidak mengecewakan. Bentuk pelayanan yang baik dan mampu memuaskan akan menjadikan konsumen merasa senang, selama melakukan perawatan rambut maupun kulit. Goetsch Davis, (dalam Zulian Yamit, 2002 : 8) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pendekatan yang dikemukakan Goetsch Davis ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada aspek hasil akhir, yaitu produk dan jasa tetapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Sangatlah mustahil menghasilkan produk dan jasa yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Kemudian menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2005) “Kualitas Jasa (Service Quality) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Kemudian guna mempertahankan kualitas pelayanan tersebut juga memperhatikan gaya hidup wanita yang merupakan pangsa pasar dari pemasaran setiap jasa salon kecantikan. Gaya hidup menurut Kotler (2002 : 192) adalah pola hidup seseorang di dunia yang di ekspresikan dalam aktivitas, minat dan opininya. Gaya hidup menggambarkan keseluruhan diri seseorang dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Gaya hidup sebagai pola dimana orang hidup dan menghabiskan waktu serta uang. Gaya hidup adalah konsepsi ringkasan yang mencerminkan nilai konsumen.

Keputusan konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atas dasar berbagai pertimbangan yang melandasinya. Menurut Setiadi (2003 : 332) mengatakan pengambilan keputusan konsumen adalah proses penginteraksian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya. Oleh karena itu tidak serta konsumen membeli produk secara tiba-tiba tanpa adanya pemikiran secara matang, yang meliputi seberapa penting barang yang akan dibeli tersebut mampu memberi manfaat, kemudian bagaimana harganya, bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan kepada konsumen yang berkunjung di salon kecantikan dan bagaimana orang itu melakukan bentuk perawatan apa tergantung gaya hidup setiap masing-masing konsumen. Berbagai pertimbangan sebagaimana tersebut keputusan konsumen akan menjadi nyata karena dirasakan oleh semuanya yang dianggap selaras dengan kebutuhan dan keinginan serta kemampuannya.

Di Ponorogo terdapat banyak sekali usaha jasa salon, baik yang telah lama ada atau baru berdiri. Salah satunya adalah Griya Kecantikan Nathasya berdiri sejak 2 Juni 2007, yang beralamat Jl. Bhayangkara no.03 Ponorogo. Griya Kecantikan Nathasya dalam usaha jasa kecantikan menyediakan beberapa produk perawatan pada konsumen yaitu : bentuk perawatan muka, kulit, melayani rias wajah, kuku tangan, refleksi kaki, potong rambut, rebonding, coloring, smotting, creambath dan lain sebagainya. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat yang menginginkan tampil lebih baik dan penampilan berbeda dari biasanya.

Griya kecantikan Nathasya adalah sebagai salon kecantikan di Ponorogo sudah terbilang banyak konsumen yang mengenal dengan keberadaan salon tersebut. Dibandingkan dengan salon yang ada di Ponorogo lainnya sudah tentu Griya Kecantikan Nathasya mempunyai nama yang sudah melekat pada konsumen yang senang melakukan perawatan. Mulai perawatan dari ujung kaki sampai ujung kepala sudah di sediakan, selalu meberikan variasi perawatan paket pilihan sesuai dengan trend mode perawatan apa yang sekarang lagi menjadi perbincangan orang untuk melakukannya dan pihak salon selalu mengutamakan pelayanan yang prima, memberikan harga yang terjangkau serta keaslian produk sesuai dengan merk produk yang konsumen inginkan, sehingga konsumen selalu tertarik dan percaya akan hasil akhir setelah melakukan perawatan di Griya Kecantikan Nathasya tersebut.

Berikut data konsumen di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo yang melakukan perawatan periode tahun 2015 sampai 2016 sebagai berikut :

<b>Bulan</b>	<b>Tahun 2015</b>	<b>Tahun 2016</b>
Januari	260	208
Februari	<b>200</b>	182
Maret	208	234
April	312	234
Mei	234	182
Juni	312	260
Juli	286	312
Agustus	<b>520</b>	286
September	260	<b>156</b>
Oktober	260	234
November	364	312
Desember	442	<b>390</b>
<b>Jumlah</b>	<b>3658</b>	<b>2990</b>

*Tabel 1.1 : Sumber data Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo 2015-2016*

Data diatas bisa dilihat dari total konsumen pertahun 2015 sampai 2016 mengalami penurunan jumlah konsumen yang melakukan perawatan rambut maupun perawatan kulit di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo. Penurunan konsumen paling signifikan terlihat pada bulan September 2016 sebanyak 156 orang perbulan. Penurunan tersebut pihak pemilik jasa bisa mengoreksi dari faktor mana yang mempengaruhi keputusan konsumen melakukan perawatan berkurang. Diperkirakan penurunan konsumen disebabkan karena persaingan harga, perbedaan pelayanan serta gaya hidup dari setiap konsumen yang datang. Oleh karena itu penting bagi Griya Kecantikan Nathasya sebagai perusahaan jasa untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan jasa dan produk mereka dengan cara lebih memperhatikan kualitas pelayanan, gaya hidup konsumennya, dan menciptakan harga yang bersaing dengan beberapa salon kecantikan di kota Ponorogo.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang di atas, maka dalam kesempatan ini penulis mengambil sebuah judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN GAYA HIDUP TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN JASA PERAWATAN DI GRIYA KECANTIKAN NATHASYA PONOROGO”**

## **1.2. Perumusan Masalah**

Sesuai keterkaitan antara harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup dengan keputusan konsumen menggunakan jasa perawatan yang telah

diuraikan dalam latar belakang di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini sebagai adalah :

- a. Apakah harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
- b. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
- c. Apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
- d. Variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
- e. Apakah harga, kualitas pelayanan, dan gaya hidup secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah rumusan kalimat yang menunjukkan adanya sesuatu hal yang diperoleh setelah penelitian selesai. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah :

- a. Mengetahui apakah harga berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
- b. Mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
- c. Mengetahui apakah gaya hidup berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
- d. Mengetahui variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
- e. Mengetahui apakah harga, kualitas pelayanan, dan gaya hidup secara simultan (bersama-sama) berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk menggunakan jasa perawatan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian kali ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Bagi peneliti penelitian ini merupakan suatu sarana latihan kemampuan ilmiah mahasiswa, untuk menambah ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya di bidang ilmu manajemen pemasaran serta untuk menerapkan teori - teori yang pernah di



terima dalam perkuliahan dengan praktek yang sesungguhnya mengenai keputusan konsumen pengguna layanan jasa.

## 2. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pimpinan Perusahaan “Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo” mengenai harga, kualitas pelayanan dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian atau minat konsumennya, sehingga dapat di jadikan pertimbangan dan pengembangan strategi di masa yang akan datang.

## 3. Bagi universitas

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi serta dapat memberikan sumbangan konsep pemecahan masalah pengaruh faktor - faktor yang berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen sehingga dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti-peneliti yang tertarik pada masalah terkait.

## 4. Bagi pihak lain

Sebagai sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca kajian ilmu pengetahuan terutama yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama.