

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Maraknya perkembangan usaha yang tidak lepas dari persaingan saat ini menuntut perusahaan untuk kreatif dan berinovasi agar dapat bertahan. Salah satunya dunia usaha yang mempunyai persaingan tinggi adalah di bidang kecantikan. Fenomena tersebut mendukung munculnya banyak salon-salon kecantikan yang menawarkan produk dan jasanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan kecantikan dan tentunya kualitas pelayanan yang baik juga merupakan kunci penting dalam kesuksesan suatu bisnis atau perusahaan.

Seiring waktu, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya untuk para kaum wanita, khususnya di kota Ponorogo yang semakin hari semakin padat penduduknya secara tidak langsung semakin banyak juga kegiatan atau aktifitas yang dilakukan. Dengan disibukan oleh kegiatan-kegiatan yang pastinya sangat melelahkan banyak orang yang mencari tempat untuk sekedar relaksasi atau memenangkan diri sejenak pada saat *weekend* atau pada hari sabtu dan minggu dan alternatifnya para kaum wanita memilih untuk melakukan perawatan di salon.

Salah satu salon perawatan kecantikan yang sering dikunjungi oleh para kaum wanita di Ponorogo dan salon yang selalu ramai pengunjung baik kalangan remaja maupun kalangan orang tua adalah Griya kecantikan Nathasya Ponorogo yang berada di Jl. Bhayangkara 03 Ponorogo adalah salah satu usaha jasa salon

yang telah berdiri sejak 2 Juni 2007 dan mulai di kenal masyarakat Ponorogo hingga saat ini. Griya Kecantikan Nathasya menawarkan berbagai macam perawatan diantaranya perawatan wajah (facial, rias wajah, dan lain-lain), perawatan rambut (potong rambut, rebonding, coloring, smotting, creambath) dan berbagai jenis perawatan lainnya.

Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo selalu mengutamakan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen Karena Secara umum kepuasan masyarakat tergantung pada kualitas pelayanan jasa dan kualitas pelayanan yang tinggi yang nampak dalam kinerja atau performa pelayanan yang diberikan oleh jasa perawatan. Dalam dimensi kualitas jasa, menurut Parasuraman (2000) persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan meliputi persepsi yang berhubungan dengan wujud fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*) kelima persepsi itu dapat diartikan sebagai ukuran dimana produk atau pelayanan mampu memenuhi keinginan masyarakat. Jadi penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan merupakan refleksi persepsi evaluative terhadap pelayanan yang di terimanya pada waktu tertentu dan kualitas pelayanan yang diberikan selalu berkaitan erat dengan kepuasan konsumen yang dirasakan, Kepuasan yang merupakan perbandingan antara kualitas jasa pelayanan yang didapat dengan keinginan, kebutuhan dan harapan (Tjiptono, 2012).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan guna dapat meneliti lebih dalam sudut pandang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dengan

membandingkan tingkat harapan dan kenyataan konsumen sebelum melakukan perawatan dan sesudah melakukan perawatan, yang masih jarang diteliti untuk bahan penelitian khususnya pada kualitas pelayanan yang di tawarkan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo, peneliti ingin mengetahui adakah perbedaan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada hari *Weekend* dan *non weekend* karena biasanya pada hari biasa atau *non weekend* pelanggan yang datang hanya sedikit dan pada *weekend* pelanggan yang datang untuk melakukan perawatan sangat banyak, karena terbatasnya karyawan tentunya kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen mungkin akan berbeda, Berdasarkan alasan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap konsumen Griya kecantikan Nathasya Ponorogo dengan judul **“ANALISIS PERBEDAAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN PADA PELANGGAN WEEKEND DAN NON WEEKEND DI GRIYA KECANTIKAN NATHASYA PONOROGO”**.

1.2. Perumusan Masalah

1. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi bukti langsung (*Tangible*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
2. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi keandalan (*Reability*) di Griya kecantikan Nathasya Ponorogo?
3. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi daya tanggap (*Responsivines*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
4. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi jaminan (*Assurance*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
5. Apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi empati (*Empathy*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo?
6. Apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

1.3. Batasan Penelitian

Mengingat permasalahan yang ada sangatlah luas dan supaya penelitian ini terarah yang menjadi batasan penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen baik *weekend* maupun *non weekend* di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo untuk mengetahui tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen setelah melakukan perawatan.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Setiap kegiatan pada dasarnya mempunyai maksud dan tujuan yang dijadikan pedoman dan arahan.

1. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi bukti langsung (*tangible*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi keandalan (*Reability*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi daya tanggap (*Responsivines*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

4. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi jaminan (*Assurance*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* pada dimensi empati (*Empathy*) di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan konsumen pada pelanggan *weekend* dan *non weekend* di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan di Griya kecantikan nathasya Ponorogo kepada pelanggan dan sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program sarjana S1 Fakultas ekonomi.

2. Bagi Universitas

Hasil penelitian diharapkan dapat dipergunakan sebagai salah satu sumber informasi pengetahuan dan bahan perbandingan bagi pembaca yang berminat mempelajarinya dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo

Bagi Griya Kecantikan Nathasya, penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang berarti tentang seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah didapatkannya, sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan di Griya Kecantikan Nathasya Ponorogo.