

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha pada saat ini selalu diikuti banyaknya bermunculan perusahaan baru, baik perusahaan jasa, perdagangan maupun bidang lainnya. Hal ini menuntut suatu perusahaan untuk lebih peka, kritis dan reaktif terhadap perubahan yang ada dalam menghadapi suatu persaingan yang semakin ketat. Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan atau bisnis agar dapat mencapai sukses dalam persaingan, yaitu memaksa perusahaan untuk lebih berorientasi pada kegiatan pemasaran. Selain itu perusahaan juga harus berusaha mencapai tujuan untuk dapat meningkatkan hasil penjualan baik barang maupun jasa.

Semakin pesatnya pertumbuhan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh konsumen, semakin terciptanya pula persaingan sesama perusahaan yang menghasilkan barang dan jasa yang sejenis. Salah satunya dibidang jasa salon kecantikan ataupun jasa tukang cukur. Seperti yang diketahui, kebutuhan manusia tidaklah terbatas, apabila sudah terpenuhi kebutuhan mempercantik diri baik pria maupun wanita maka usaha dibidang kecantikan semakin berkembang sebagai kebutuhan sehari-hari. Usaha jasa salon merupakan salah satu bisnis yang dapat dijadikan bisnis jangka panjang. Karena sudah mulai menjadi kebutuhan pokok

dan kebutuhan fisik seorang wanita bahkan seorang pria, yang harus dipenuhi sebagai tempat perawatan dan kecantikan tubuh.

Salon *Romeo Barbershop* merupakan usaha kecil menengah, bergerak dibidang pelayanan jasa khusus pria yang menawarkan berbagai macam rangkai perawatan. Mulai dari perawatan rambut, perawatan muka (*facial*) dan lain sebagainya. Selain Salon *Romeo Barbershop* banyak juga terdapat salon-salon lain yang mengusung konsep nyaris sama dengan Salon *Romeo Barbershop* di sekitarnya. Akibat persaingan bisnis yang begitu ketat, Salon *Romeo Barbershop* berupaya mengambil langkah cepat dalam bersaing dengan menetapkan harga berupa pemberian potongan harga (diskon) dan meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan kepada pelanggan untuk mendapatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Loyalitas pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan yang menjaga kelangsungan usahanya. Loyalitas pelanggan termasuk suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pelanggan yang loyal dapat memberikan banyak keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyebarkan berita positif dan merekomendasikan kepada teman-teman, keluarga, bahkan kepada masyarakat lain bahwasanya pelayanan jasa yang didapatkan pelanggan tersebut sangat memuaskan. Meraih loyalitas pelanggan bukanlah hal yang mudah bagi Salon *Romeo Barbershop*. Oleh karena itu, cara yang dilakukan Salon *Romeo Barbershop* dalam mencapai loyalitas salah satunya berupa pemberian potongan harga (diskon).

Potongan harga (diskon) yang diberikan oleh Salon Romeo *Barbershop* berupa paket harga yang sesuai dengan variasi perawatan. Tujuan pemberian potongan harga (diskon) kepada pelanggan ini agar dapat menarik maupun mempertahankan pelanggan untuk tetap menggunakan produk ataupun jasa pelayanannya. Harga yang ditawarkan oleh Salon Romeo *Barbershop* sebenarnya masih dapat dijangkau oleh semua kalangan, tetapi beberapa diantaranya masih ada juga yang mempersepsikan bahwa harga yang ditetapkan salon tersebut masih dikatakan mahal. Pelanggan selalu menginginkan harga yang murah dengan kualitas yang tinggi. Untuk itu Salon Romeo *Barbershop* berusaha agar dapat memberikan potongan harga (diskon) yang sesuai dengan pelayanan yang diberikan, karena harga juga digunakan konsumen untuk mengukur tingkat kualitas yang didapatkan.

Selain pemberian potongan harga (diskon) yang berupa paket harga, cara lain yang digunakan Salon Romeo *Barbershop* untuk mencapai loyalitas pelanggan yaitu memberikan kualitas pelayanan yang baik dan optimal sesuai dengan harapan pelanggan. Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan tergantung bagaimana penerimaan pelanggan akan pelayanan nyata yang diperolehnya sehubungan dengan apa yang mereka harapkan. Pelanggan akan merasa puas jika pelanggan senang dengan hasil potongan rambut dan perawatan lainnya. selain itu, pelanggan akan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan, apabila

pihak salon dapat berinteraksi dengan baik dan ramah dengan pelanggan-pelanggannya.

Namun, dalam hal ini tukang cukur rambut pada Salon Romeo *Barbershop* belum tentu sesuai dengan pelanggannya. Pihak salon terkadang memberikan perawatan atau memotong berdasarkan persepsi mereka sendiri. Sehingga hasilnya sering tidak memenuhi harapan atau keinginan pelanggan. Selain itu masih ada juga para pekerja yang tidak terlalu ramah kepada pelanggan yang membuat pelanggan tidak merasa nyaman pada saat perawatan atau potong rambut di Salon Romeo *Barbershop*.

Kualitas pelayanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan, Maka untuk mendapatkan loyalitas pelanggan, Salon Romeo *Barbershop* berusaha untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan pelanggan dan dapat menjadikan pelanggan tersebut tetap bertahan menjadi pelanggan yang setia akan pelayanan yang diberikan. Mempertahankan seorang pelanggan jauh lebih sulit dibandingkan dengan mencari pelanggan yang baru. maka pemberian potongan harga yang sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diterima oleh para konsumen memberikan dampak yang cukup besar dalam menciptakan loyalitas dalam diri konsumen/pelanggan serta sangat membantu pengembangan usaha pada Salon Romeo *Barbershop*.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan) sebagai objek penelitian yang berjudul **“Pengaruh Pemberian Potongan Harga Dan Kualitas**

Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan)”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah yang dapat diperoleh penulis adalah :

1. Pelanggan selalu menginginkan harga yang murah dengan kualitas yang tinggi .
2. Pihak salon masih memotong rambut pelanggan berdasarkan persepsi mereka sendiri, Sehingga hasilnya sering tidak memenuhi harapan pelanggan.
3. Pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan yang diberikan Salon Romeo *Barbershop* untuk menciptakan loyalitas pelanggan belum berjalan dengan baik.

1.3. Batasan Masalah

Mengingat terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis serta untuk menghindari ruang lingkup permasalahan yang cukup luas agar penulis lebih terarah, maka berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penulis membatasi masalah penelitian mengenai pengaruh pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).

1.4. Perumusan Masalah

Dalam menyusun skripsi ini, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas adalah :

1. Apakah pemberian potongan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan)?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan)?
3. Apakah pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan)?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pemberian potongan harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).
2. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).
3. Untuk mengetahui apakah pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan penulis dan untuk melatih berfikir secara ilmiah mengenai analisis pengaruh pemberian potongan harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Salon Romeo *Barbershop* (Jl. Kayu Putih, Medan).

2. Bagi Salon Romeo *Barbershop*

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi Salon Romeo *Barbershop* pada umumnya sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan loyalitas pelanggan.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan referensi dan acuan untuk melakukan penelitian lanjutan khususnya pada Manajemen Pemasaran dan mengenai tema yang sama.

4. Bagi Universitas Dharmawangsa

Sebagai sumber referensi untuk memperkaya studi kepustakaan.