

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru khususnya pada jasa pelayanan perawatan dan kecantikan (Hurriyati, 2010:33).

Salah satu industri dari jasa perawatan dan kecantikan yaitu salon kecantikan. Salon merupakan tempat untuk mempercantik dan merawat diri bagi para kaum hawa agar terlihat lebih cantik dan menarik. Pelayanan yang diberikan pada setiap salon berbeda-beda, ada sistem yang memberikan pelayanan yang sangat baik dan ada juga yang masih secara sederhana. Sebagai usaha jasa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting.

Lima dimensi dari kualitas pelayanan diantaranya yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*) Dari kelima dimensi tersebut, kualitas pelayanan sangat erat hubungannya dengan kepuasan konsumen. Apabila salon kecantikan dapat memberikan kualitas pelayanan yang sama dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk ataupun jasa yang diberikan. Hal ini dilakukan dalam upaya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (Lupiyoadi, 2011:182)

Kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Ketika konsumen merasakan ketidakpuasan, konsumen akan enggan untuk menggunakan lagi jasa perawatan dan kecantikan tersebut serta cenderung untuk mencari salon kecantikan lain yang dianggap dapat menawarkan tingkat kepuasan yang diharapkan (Kotler:2008:83).

Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” merupakan suatu bentuk usaha yang bergerak pada bidang jasa kecantikan yang

menawarkan berbagai perawatan rambut, wajah, tubuh khususnya wanita muslim dengan konsep Back to Nature, Aman, Nyaman dan Menyehatkan. Sedangkan untuk Wanita Non-Muslim, Rumah Cantik Muslim & Spa juga menyediakan ruangan khusus bagi semua pelanggannya.

Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desy Khadijah* Palembang ini menyediakan berbagai macam jasa perawatan kecantikan untuk melayani pelanggannya seperti pelayanan perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tubuh, perawatan lulur dan juga paket khusus bagi pelanggannya, serta juga sering mengadakan promo dan potongan harga bagi pelanggan yang sudah menjadi member dan mempunyai ID Card Member. Salon ini juga menjual perlengkapan perawatan kecantikan, seperti perlengkapan perawatan rambut, perlengkapan perawatan kecantikan tubuh dan lain sebagainya. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon kecantikan ini selain perawatan kecantikan juga dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas yang diberikan, kebersihan ruangan untuk melakukan perawatan, tempat menunggu para pelanggan, penampilan para karyawan, bersikap ramah dan sopan karyawan terhadap pelanggan.

Kinerja dikatakan baik apabila hasil perhitungan rata-ratanya berada diantara 3,50 sampai 4,50 menurut Supranto (2003:436). Apabila kinerja sama dengan harapan dari pelanggan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh salon tersebut. Dan apabila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas dengan kinerja yang diberikan oleh salon tersebut. Jika kinerja pelayanan yang diberikan oleh salon tersebut dibawah tingkat yang diharapkan oleh pelanggan, maka pelanggan akan merasa kurang atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan dapat menyediakan apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan akan merasa puas untuk tetap memakai produk ataupun jasa yang diberikan oleh salon tersebut. Jika hal ini terjadi dan berjalan dengan baik, maka salon tersebut akan mengalami kenaikan pendapatan dan jumlah pelanggan meningkat, dikarenakan pelanggan akan setia pada produk ataupun jasa yang diberikan salon tersebut.

Menyadari pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, Salon kecantikan Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah* sangat perlu melakukan pendekatan dengan kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Kelima kualitas pelayanan ini sangat baik apabila terus menerus diupayakan dan diukur pelayanan yang diberikan oleh Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang, apakah pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau belum sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu diperlukan juga pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar dapat diketahui atribut apa saja yang membuat pelanggan merasa puas ataupun tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga dapat dijadikan koreksi bagi Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang. Untuk itu penulis memilih judul **“GAMBARAN KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA SALON KECANTIKAN “RUMAH CANTIK MUSLIMAH & SPA *DESI KHADIJAH*” PALEMBANG.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis, antara lain:

1. Apakah kinerja kualitas pelayanan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang telah sesuai dengan harapan pelanggan?
2. Apakah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang sesuai dengan harapan pelanggan?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Penulis membatasi ruang lingkup pembahasan antara lain: “Kualitas Jasa atau Pelayanan yaitu Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, dan Jaminan yang erat hubungannya dengan tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan dengan melihat tingkat kenyataan dan harapan menggunakan diagram kartesius pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Untuk mengetahui kenyataan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Salon kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang telah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini antara lain:

1. Bagi Penulis

Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan juga dapat menambah pengetahuan penulis dalam bidang pemasaran, serta mencoba untuk mempraktikkan kemampuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengetahui bagaimana melakukan penelitian yang baik dan benar.

2. Bagi Perusahaan

Untuk membantu Salon Kecantikan Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah* Palembang dalam mengetahui penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan jasa serta sebagai bahan masukan positif atau saran untuk mengetahui pelayanan jasa apa yang harus dipertahankan, diperbaiki dan ditingkatkan oleh salon tersebut.

3. Bagi Akademik

Sebagai bahan bacaan atau referensi di Perpustakaan Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya di Jurusan Administrasi Bisnis untuk pedoman dalam melakukan penelitian selanjutnya.

4. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian juga berguna bagi masyarakat untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa pada Salon Kecantikan Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah* Palembang.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis akan melakukan penelitian pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik & Spa *Desy Khadijah*” yang beralamat di Jalan Let. Murod No 948 Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

1. Data Primer

Data ini penulis peroleh langsung dengan melakukan pengumpulan data dari responden melalui kuesioner dan data hasil wawancara peneliti dengan Ibu Desi Khadijah (Pemilik Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang).

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh peneliti dari data yang telah diolah dari Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang seperti sejarah singkat perusahaan, visi misi, struktur organisasi, data jumlah pelanggan dan aktivitas-aktivitas perusahaan.

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

1. Riset Lapangan

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke tempat penelitian atau lokasi perusahaan, dalam hal ini pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang. Riset lapangan ini dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

a. Wawancara

Pada metode ini, penulis akan melakukan wawancara dengan Ibu Desi Khadijah (Pemilik Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang) dan karyawan disalon tersebut mengenai informasi yang berhubungan dengan data yang diperlukan.

b. Kuesioner

Pada metode ini, penulis memberikan serta membagikan suatu daftar pertanyaan tertulis berupa kuesioner kepada para pelanggan atau responden pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desy Khadijah*” Palembang atau menitipkan langsung kepada pemilik salon tersebut untuk dibagikan ke para pelanggan, dalam hal ini pelanggan atau responden yang sudah terpilih menjadi sampel penelitian.

2. Riset Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan, membaca dan mencatat serta mempelajari buku-buku, serta sumber data lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti.

1.5.4 Populasi dan Sampel

Berikut ini adalah populasi dan sampel yang akan diteliti oleh penulis:

a. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan pengguna jasa kecantikan pada Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang yaitu:

Tabel 1.1
Daftar Pelanggan Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” Palembang Tahunn 2013

Tahun	Bulan	Jumlah Pelanggan
2013	Januari	500
	Februari	500
	Maret	490
	April	500
	Mei	493
	Juni	500
	Juli	499
	Agustus	497
	September	500
	Oktober	495
	November	499
	Desember	500
Total		5.973

Sumber: Rumah Cantik Muslimah & Spa “Desy Khadijah” Palembang

b. Sampel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara nonprobability sampling yaitu dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik ini berdasarkan kebetulan/insidental, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu atau dijumpai dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (dalam Yusi, 2009:66). Untuk mencari jumlah sampel, maka penulis menggunakan rumus Slovin yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi

E = Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan (10%)

Sehingga jumlah minimum sampel dapat diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{5.973}{1 + 5.973(0.1)^2}$$

$$n = \frac{5.973}{1 + 5.973 (0,01)}$$

$$n = \frac{5.973}{1 + 59,73}$$

$$n = \frac{5.973}{60,73}$$

$$n = 98,35$$

Jadi, jumlah sampel dari konsumen akan diambil adalah 98 pelanggan.

1.5.5 Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan mengenai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan tersebut, melalui jawaban responden berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan. Dan teknik analisa kuantitatif, dimana penulis akan melakukan perhitungan hasil kuisioner yang diberikan kepada pelanggan atau responden yang dijadikan sampel.

Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan (kinerja) salon yang akan ditampilkan dengan diagram kartesius yang membandingkan antara tingkat harapan dan kenyataan. Adapun rumus yang digunakan adalah (Supranto, 2011:241) :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan:

X_i = Skor penilaian kenyataan salon kecantikan

Y_i = Skor penilaian harapan pelanggan

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kenyataan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

Setelah diperoleh skor rata-rata tingkat harapan dan tingkat kenyataan, langkah selanjutnya diukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan yang akan disajikan dalam bentuk tabel. Untuk mengukur tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kenyataan, digunakan rumus berikut (Supranto, 2011: 241):

$$Tk = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tk = Tingkat kesesuaian

Xi = Tingkat kenyataan

Yi = Tingkat harapan

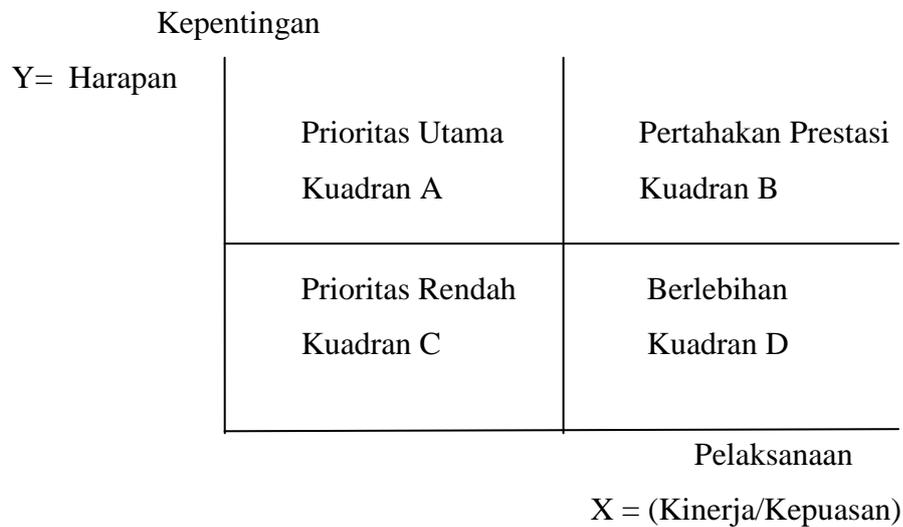
Adapun skor item dalam variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

No.	Skor	Interprestasi
1	0%-20%	Sangat Rendah
2	21%-40%	Rendah
3	41%-60%	Sedang
4	61%-80%	Tinggi
5	81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber: Yusi (2009:80)

Untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan, maka hasil dari perhitungan kuesioner dimasukkan kedalam diagram kartesius dimana sumbu horizontal (X) yang akan diisi oleh skor tingkat kenyataan. Sedangkan sumbu vertikal (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Diagram kartesius dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotong tegak lurus pada titik-titik (X,Y), dimana X adalah rata-rata dari seluruh atribut atau dimensi kualitas pelayanan dan Y adalah rata-rata dari tingkat kepuasan pelanggan (Nasution, 2004:126). Berikut merupakan gambar diagram kartesius:



Gambar 1.1
Diagram Cartesius Atribut
Yang Menunjang Kualitas Pelayanan Jasa

Sumber: Supranto (2011:242)

Keterangan:

1. Kuadran A menunjukkan atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan dan sangat penting, namun pihak Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” belum melaksanakan sesuai keinginan /harapan pelanggan.
2. Kuadran B menunjukkan atribut dianggap penting telah berhasil dilaksanakan sesuai keinginan/harapan pelanggan Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” dan sangat memuaskan sehingga wajib dipertahankan.
3. Kuadran C menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting bagi pelanggan Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*”, pelaksanaannya dijalankan secara cukup atau biasa-biasa saja.
4. Kuadran D menunjukkan atribut yang kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan/ sangat memuaskan. Fasilitas pelayanan

yang diberikan oleh Salon Kecantikan “Rumah Cantik Muslimah & Spa *Desi Khadijah*” menjadi bermanfaat apabila sesuai dengan kepentingan/ harapan pelanggan dan pelaksanaannya dirasakan sangat sesuai terletak pada kuadran B.

1.5.6 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan skala 5 tingkat (Likert). Dengan skala Likert, maka variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Adapun dalam skala pengukuran menggunakan 5 (lima) tingkatan yang terdiri dari, yaitu :

1) Untuk variable kualitas pelayanan (independen variable) sebagai berikut :

Skala Pengukuran tingkat kenyataan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan:

- a. Jawaban Sangat Setuju (SS) diberi bobot 5.
- b. Jawaban Setuju (S) diberi bobot 4.
- c. Jawaban Cukup Setuju (CS) diberi bobot 3.
- d. Jawaban Tidak Setuju (TS) diberi bobot 2.
- e. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) diberi bobot 1

2) Untuk variable kepuasan konsumen (dependen variabel) sebagai berikut :

Skala Pengukuran tingkat kenyataan dan harapan terhadap kepuasan pelanggan:

- a. Jawaban Sangat Puas (SP) diberi bobot 5.
- b. Jawaban Puas (P) diberi bobot 4.
- c. Jawaban Cukup Puas (CP) diberi bobot 3.
- d. Jawaban Tidak Puas (TP) diberi bobot 2.
- e. Jawaban Sangat Tidak Puas (STP) diberi bobot 1.