

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan gaya hidup yang semakin modern menjadikan masyarakat baik laki-laki maupun perempuan semakin sadar akan penampilan maupun fashion terutama pada bagian tubuh yang paling tampak yaitu rambut. Oleh karena itu salon merupakan tempat tujuan masyarakat dalam merawat rambut mereka agar tetap sehat dan terlihat lebih menarik. Dengan demikian pertumbuhan bisnis kecantikan seperti Salon semakin banyak memicu ketatnya persaingan antar pengusaha bisnis. Selain itu, saat ini masyarakat juga semakin selektif dalam memilih salon yang baik untuk mereka. Hal ini biasa menjadi tantangan untuk para pengusaha bisnis salon dalam mengembangkan strategi bisnis mereka agar pelanggan merasa loyal terhadap jasa yang telah mereka berikan.

Loyalitas pelanggan sangat berpengaruh penting bagi kemajuan suatu usaha, karna biaya yang diperlukan untuk menarik satu pelanggan sangatlah jauh lebih besar jika dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mempertahankan satu pelanggan yang setia. Dalam meraih dan mempertahankan loyalitas pelanggan bisa dilakukan dengan cara emberikan prioritas yang lebih besar kepada pelanggan lama dibandingkan prioritas untuk mendapatkan pelanggan yang baru. Pelanggan yang setia adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa dan pelayanan tertentu, sehingga mempunyai minat untuk mengulangnya dan memperkenalkan kepada orang lain.

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang panjang dan berulang (Olson, Peter : 1993). Banyak perusahaan sadar bahwa mempertahankan pelanggan lebih memberi keuntungan daripada perusahaan harus menarik pelanggan baru. Orientasi jangka panjang yang menekankan loyalitas pada pelanggan menjadi hal yang paling penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan. Loyalitas merupakan respon perilaku, diekspresikan dalam jangka waktu yang panjang, dan menghasilkan komitmen. Menurut Tjahjaningsih (2013) berpendapat bahwa “Loyalitas Pelanggan dapat terlihat melalui sikap dan perilaku. Sikap tersebut antara lain niat untuk membeli kembali atau membeli produk lain dari perusahaan, niat merekomendasikan dan memiliki kekebalan dari pesaing. Perilaku ini yaitu termasuk perilaku membeli kembali, membeli produk lain dari perusahaan dan merekomendasikannya kepada orang lain.”

Loyalitas pelanggan adalah proses pemecahan yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua alternative atau lebih dan memilih satu diantaranya. Loyalitas pelanggan bisa dipengaruhi oleh citra merek, kualitas pelayanan, dan atmosfer store (lokasi) dari suatu bisnis. Membangun citra yang dikenal berkualitas, memiliki kualitas pelayanan yang baik, serta lokasi yang strategis menjadi begitu penting sehingga mempengaruhi keputusan konsumen untuk memilih jasa yang

ditawarkan dari sekian banyaknya pesaing yang sejenis (Farli, Maria : 2015).

Untuk menciptakan loyalitas pelanggan bukan hal yang mudah. Yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan menurut penelitian yang dilakukan Aryanti (2017) pada Salon Seven O'Three Hair Studio & Spa di Bontang salah satunya adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik diharapkan mampu menentukan sikap konsumen dalam menilai, memutuskan sekaligus memberikan kesan terhadap pelayanan yang diberikan, karena sering kali konsumen yang merasa puas akan cenderung lebih loyal. Seiring berjalannya waktu, harapan konsumen atau pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus berkembang. Terkait dengan loyalitas pelanggan kualitas pelayanan juga dapat dikatakan sangat mempengaruhi loyalitas pelanggan, yaitu kualitas pelayanan menjalin hubungan yang sangat kuat antara pelanggan dan perusahaan (Seiwidodo & Indriastuti, 2010)

Menurut Tjiptono (Tjiptono, 2008 : 51) kualitas pelayanan adalah upaya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, serta ketepatan dalam memberikan pelayanan dalam hal keseimbangan harapan pelanggan. Alma (2002 : p.282) mengatakan bahwa sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa yang ditawarkan dan harus berada diatas saingan atau lebih hebat dari yang dibayangkan oleh pelanggan. Jadi penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan ikut menentukan minat pelanggan.

Selain Kualitas pelayanan untuk mempertahankan pelanggan agar memperoleh loyalitas yang tinggi adalah dengan menciptakan atmosfer store (*Store Atmosphere*) yang baik. Menurut Pratama, Anggi (2018) menyatakan pada Barbershop Soopercut di Padang juga menjelaskan adanya atmosfer store dapat menciptakan kesan tersendiri terhadap konsumen atau pelanggan. Atmosfer Store merupakan salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan untuk memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Semakin komunikatifnya suasana exterior toko akan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan yang datang, dan semakin nyamannya interior toko akan membuat pelanggan betah berlama-lama didalam toko. Terutama dalam bisnis kecantikan seperti salon, tidak banyak pelanggan yang menggunakan jasa adalah pelanggan yang ingin relax, istirahat sejenak dari urusan pekerjaan, ataupun ingin menghibur diri sendiri dengan mempercantik diri, oleh karena itu dalam industri kecantikan kenyamanan adalah yang terpenting. Mengingat pelanggan yang merasa puas diharapkan akan berkunjung kembali, bahkan memberitahukan kepada orang lain, sehingga akhirnya dapat menempatkan pesaing di urutan paling rendah. (Pratama, 2018)

Berbagai penelitian terdahulu dengan topik yang relevan mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan sudah pernah dilakukan. Salah satu penelitian yang relevan dilakukan oleh Anggi Pratama Putra Aditya (2018) yang meneliti tentang “Loyalitas Pelanggan Pada Victor Salon Kota Kediri Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Marketing dan Atmosfer Toko”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : “Factor kualitas pelayanan, customer relationship marketing dan

atmosfer toko yang meliputi indikator di dalamnya secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Victor Salon Kota Kediri” terbukti benar atau hipotesis tersebut diterima.

Josep Deo Salon adalah salah satu bisnis kecantikan yang didirikan pasangan suami istri bernama Ahmad Sholihul Amin(56) dan Istiqomah(38) bertempat di desa Campurejo, Panceng, Gresik. Salon ini berdiri sejak tahun 2015. Josep Deo Salon bergerak dalam bisnis kecantikan rambut, mulai dari potong rambut (hair cut), hair smothing (pelurusan), hair mask (masker rambut), hair extensions (penyambungan rambut), dan hair coloring (pewarnaan rambut). Tidak hanya perempuan, mereka juga melayani perawatan rambut untuk laki-laki maupun anak-anak.

Dengan perkembangan gaya hidup, permintaan masyarakat akan salon kecantikan yang lebih kompleks dan ketatnya persaingan salon pelanggan dapat memiliki banyak pilihan dan menjadi semakin selektif dalam pilihan mereka. Oleh karena itu pemilik Josep Deo Salon harus memperhatikan strategi yang digunakan agar dapat meningkatkan pendapatan serta memperoleh loyalitas pelanggan.

Untuk mengetahui tingkat loyalitas pelanggan yang berkunjung ke Josep Deo Salon Gresik dapat dilihat dari tabel pelanggan. Berikut ini disajikan tabel 1.1 yang menunjukkan data jumlah pelanggan yang berkunjung ke Josep Deo Salon dalam tahun terakhir mulai Januari-Desember 2020, sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Josep Deo Salon Gresik
Periode Januari-Desember 2020

Periode (Tahun 2020)	Jumlah (Orang)				
	Hair Cut	Hair Smoothing	Hair Mask	Hair Extensions	Hair Coloring
Januari	36	130	100	-	27
Februari	75	149	120	29	30
Maret	80	140	90	12	60
April	50	170	95	20	31
Mei	100	230	90	-	12
Juni	70	170	92	5	22
Juli	75	100	72	8	10
Agustus	89	70	80	7	32
September	90	98	60	10	25
Oktober	71	198	60	14	27
November	66	190	87	15	7
Desember	90	250	60	20	50

Sumber: Josep Deo Salon Gresik, 2021

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa selama 1 tahun terakhir dari bulan Januari-Desember 2020 terjadi kenaikan jumlah pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik.

Terjadinya kenaikan jumlah pelanggan Josep Deo Salon Gresik merupakan fenomena yang harus dicari penyebabnya. Berdasarkan penjelasan di atas maka dari itu peneliti akan membahas tentang **“Loyalitas Pelanggan Pada Josep Deo Salon Gresik Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Dan Atmosfer Store”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik?
2. Apakah atmosfer store berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik?
3. Apakah kualitas pelayanan dan atmosfer store berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

- (1) Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik dapat ditinjau dari kualitas pelayanan.
- (2) Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik dapat ditinjau dari atmosfer store.
- (3) Loyalitas pelanggan pada Josep Deo Salon Gresik ditinjau dari kualitas pelayanan dan atmosfer store.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

1. Manfaat Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan sebagai tinjauan dari penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah khususnya yang menyangkut pada bidang pemasaran.

2. Manfaat Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan bacaan ilmiah dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan serta sebagai referensi dalam penulisan karya ilmiah.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Dapat memberikan dan menambah wawasan mengenai hal-hal tentang loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan, dan atmosfer store.