KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS
© Hak cipta milik BI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Dewasa ini perkembangan bisnis usaha berkembang sangat cepat, persaingan antar pebisnis dirasa semakin menguat dengan adanya inovasi-inovasi baru yang bermunculan dalam bisnis. Pemilik usaha dituntut untuk bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumennya sebagai tujuan tercapainya suatu usaha dengan harapan langsung dapat meningkatnya penjualan, sehingga perusahaan akan memiliki lebih banyak konsumen. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan produk atau jasa berkualitas. Sehingga perusahaan dituntut untuk terus melakukan perbaikan terutama pada kualitas jasanya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik di mata masyarakat selaku konsumen dan calon konsumen, karena dalam memilih barang atau jasa biasanya konsumen didasari motivasi yang nantinya mempengaruhi jenis produk yang dibelinya. Dengan adanya kualitas jasa yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama.

Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan kesehatan menyebabkan perubahan pola pikir kesehatan maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perawatan dan kecantikan. Semakin bertambahnya permintaan akan kebutuhan pemakaian jasa perawatan dan kecantikan dewasa ini mendorong antusias para pengusaha di bidang perawatan dan kecantikan khususnya dalam hal ini adalah salon. Beberapa tahun belakangan ini, usaha salon tidak hanya berfokus kepada pelayan untuk

wanita. Kini sudah tersedia salon khusus untuk para pria untuk memenuhi kebutuhan menjaga penampilan atau biasa disebut *grooming*.

Kini *grooming* adalah hal yang mutlak harus di penuhi oleh manusia, karena merupakan kebutuhan yang mendasar menurut artikel yang penulis baca di areamagz.com. *Grooming* adalah salah satu langkah yang dilakukan oleh para pria urban karena tingginya kesadaran mereka akan perlunya merawat diri. Faktanya, ada perasaan risih bagi kaum pria bila harus berada dalam satu tempat perawatan yang sama dengan wanita. Dengan adanya kebutuhan tersebut, maka jadi sebuah hal yang wajar, terciptanya pasar mengacu pada pemenuhan kebutuhan tersebut. Pasar yang dimaksud adalah sekumpulan kegiatan yang mengacu pada pemenuhan kebutuhan untuk menjaga penampilan, dengan berbagai bentuk dan model, seperti *barber shop*, salon, spa, dan masih banyak lagi. Hal inilah yang menjadi faktor utama berkembangnya barber shop-barber shop, khususnya di daerah Jakarta Selatan. Hal ini terbukti dengan berdirinya beberapa barber shop di daerah Karet Pedurenan Jakarta Selatan. Barber Shop MOJO, Barber Shop SAPPARO dan D'Lucky Barber Shop adalah beberapa contohnya. Perusahaan-perusahaan ini telah berjalan kurang lebih dua tahun, dan telah memiliki banyak konsumen tetap, target pasar mereka pada awalnya adalah masyarakat sekitar terutama ekspatriat yang bekerja dan tinggal di hotel ataupun di kos-kos daerah tersebut.

Berbeda dengan tempat cukur pada umumnya, barber shop mengusung konsep dengan ambience bernafas *vintage* ala 1950an ataupun retro. Kita akan melihat kursi barber shop *vintage* ala 1950an dan interior bata merah sebagai pondasi bangunannya. Rasanya tempat ini lebih dari nyaman untuk berlama-lama memperbarui penampilan. Agar dapat tetap bertahan dan meningkatkan penjualannya, Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan tidak hanya menjual jasa untuk potong rambut saja, namun mereka memperjual belikan *pomade* / yang lebih dikenal minyak rambut. Rata-rata barber shop di daerah ini

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
© Hakcipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

menawarkan *range* harga *service* yang sama, tetapi tetap berkelas. Dari beberapa faktor yang sudah diterapkan oleh barber shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan ini, masih banyak faktor yang perlu dipertimbangkan untuk mempengaruhi konsumen antara lain melalui kualitas pelayanan sehingga diharapkan konsumen merasa terpuaskan. Barber shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan ini harus berusaha untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, termasuk memahami perilaku konsumen dan hal-hal yang dapat memberi kepuasan kepada konsumen.

Barber shop di Karet Pedurenan ini bukan hanya berkompetisi antar barber namun dari perusahaan yang mempunyai fasilitas penataan rambut lainnya sehingga menjadikan barber shop ini harus lebih meningkatkan kualitas jasa, kreativitas dan membuat inovasi-inovasi baru yang dapat menarik konsumen. Permasalahan lain yang dihadapi adalah mengingat perilaku konsumen berubah-ubah maka penyediaan jasa perlu disesuaikan. Dengan mengetahui kualitas jasa Barber shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan, diharapkan pihak pengelola dapat membuat strategi-strategi untuk menarik konsumen agar membeli jasa yang ditawarkan. Manfaat kualitas jasa di sini sebagai acuan penilaian konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh barber shop sehingga konsumen dapat melakukan perbandingan kualitas jasa dengan perusahaan lain dalam bidang yang sama. Adapun manfaat kualitas jasa Barber shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan itu sendiri adalah sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas jasa Barber shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan diberikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas jasa Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Tetapi sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Bila dilihat dari

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

sisi manajemen perusahaan, tidak mudah untuk mewujudkan kualitas jasa yang dapat menarik konsumen sebagai pelanggan. Oleh karena itu pemahaman perilaku konsumen khususnya kepuasan dalam hubunganya dengan kualitas jasa perlu identifikasi melalui kegiatan penelitian. Berkaitan dengan adanya beberapa pandangan tersebut diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan Judul **Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengidentifikasikan adanya masalah-masalah, sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh antara kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan?
2. Apakah ada pengaruh antara kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan?

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan uraian lebih fokus, penulis memberikan batasan masalah yang akan dijadikan inti bahan dari permasalahannya. Maka penulis membatasi masalah penelitian pada:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan?

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Adakah pengaruh kualitas layanan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan dan tingkat kepuasan terhadap loyalitas pelanggannya?

D. BATASAN PENELITIAN

Oleh karena adanya keterbatasan ruang, waktu serta biaya yang dimiliki oleh penulis, maka penulis memberi batasan-batasan penulisan yang akan penulis kaji, yaitu:

1. Wilayah penelitian yaitu di Karet Pedurenan, Jakarta Selatan.
2. Subjek yang diteliti adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan atau membeli produk di Barber Shop Karet Pedurenan, Jakarta Selatan.
3. Waktu yang digunakan untuk mengkaji yaitu dimulai pada bulan Maret 2017.

E. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan dikaji sebagai berikut: "Pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

F. TUJUAN PENELITIAN

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dari penulisan yang ingin penulis capai dalam penulisan ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang dapat menghasilkan pengetahuan baru tentang:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberi oleh Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan kepada pelanggannya.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

3. Agar mendapatkan gambaran mengenai pengaruh kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Barber Shop di Karet Pedurenan Jakarta Selatan.

G. MANFAAT PENELITIAN

Penulis berharap agar penulisan yang dilakukan ini dapat memberikan informasi yang berarti bagi:

1. Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan informasi yang relevan dan berguna bagi perusahaan terkait dalam menyusun strategi pemasaran sehingga dapat melakukan berbagai macam pertimbangan dengan efektif dan efisien dalam melakukan pelayanan pada masa yang akan datang.

2. Pihak lain

Diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai tambahan pengetahuan, khususnya dalam kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan.

KWIK KIAN GIE SCHOOL OF BUSINESS
Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie