

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri jasa saat ini semakin pesat, termasuk pada usaha barbershop yang mengalami peningkatan jumlah dan persaingan di berbagai daerah. Barbershop tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat potong rambut, tetapi juga menjadi bagian dari gaya hidup masyarakat, khususnya kaum pria yang semakin memperhatikan penampilan. Kondisi tersebut menuntut setiap pelaku usaha barbershop untuk mampu memberikan pelayanan terbaik agar dapat mempertahankan pelanggan dan memenangkan persaingan.

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan usaha jasa adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting bagi keberadaan, kelangsungan, dan perkembangan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan yang semakin memahami arti penting dari kepuasan konsumen dan menjalankan strategi guna memberikan kepuasan bagi konsumennya. menurut Kotler (2010) secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi pelanggan. Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation* model, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut. Ketika konsumen membeli suatu

produk, maka konsumen memiliki harapan tentang bagaimana produk itu berfungsi. Apabila produk berfungsi lebih baik dari yang diharapkan maka konsumen akan merasa puas.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada usaha barbershop. Pelayanan yang ramah, cepat, nyaman, kebersihan tempat, keterampilan barbershop, serta kemampuan dalam memahami keinginan pelanggan merupakan aspek penting yang dapat menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, barbershop perlu memperhatikan kualitas pelayanan secara konsisten agar pelanggan merasa nyaman dan bersedia melakukan kunjungan ulang.

Selain kualitas pelayanan, harga juga menjadi pertimbangan penting bagi pelanggan dalam memilih jasa barbershop. Harga yang sesuai dengan kualitas layanan yang diterima akan memberikan nilai positif bagi pelanggan. Pelanggan umumnya akan merasa puas apabila harga yang dibayarkan sebanding dengan hasil potongan rambut, fasilitas, dan pelayanan yang diperoleh. Sebaliknya, harga yang dianggap terlalu mahal atau tidak sesuai dengan kualitas pelayanan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Dalam kondisi persaingan usaha yang semakin ketat, pemilik barbershop dituntut untuk mampu menetapkan strategi pelayanan dan harga yang tepat agar dapat menarik serta mempertahankan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memberikan dampak positif bagi usaha, seperti

meningkatnya loyalitas pelanggan, promosi dari mulut ke mulut, serta peningkatan keuntungan usaha. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada usaha barbershop.

Seiring dengan perkembangan gaya hidup dan perkembangan zaman, penampilan menjadi salah satu kebutuhan yang dianggap penting bagi masyarakat. Bukan hanya kebutuhan wanita, kini pria juga ingin selalu tampil menarik disetiap kegiatan ataupun acara tertentu. Dengan adanya perubahan gaya hidup pria inilah yang mendorong masyarakat Kota Kupang untuk membuka barbershop khusus pria dengan pelayanan yang ramah dan suasana yang tenang untuk konsumen pria yang ingin memangkas rambutnya dengan berbagai macam pilihan trend model rambut. Mex Barbershop merupakan salah satu penyedia jasa bisnis pangkas rambut yang berkembang, yang berdiri pada tahun 2020.

Mex Barbershop harus mampu menawarkan produk baru (barang atau jasa) yang jauh lebih baik dibandingkan dengan yang ditawarkan oleh pesaing. Situasi yang demikian, mendorong MexBarbershop untuk mencari solusi yang kreatif dan inovatif agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan. Adanya kepuasan konsumen menyebabkan barbershop ataupun pangkas rambut konvensional sebagai pesaing harus berusaha keras dalam memenangkan persaingan dalam pelayanan jasa pangkas rambut.

Kualitas pelayanan Menurut Kotler (2022), pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak dapat diraba secara fisik) dan tidak dapat menyebabkan kepemilikan sesuatu. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sering dianggap sebagai faktor utama yang membedakan satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya. Hal ini mencakup berbagai aspek seperti keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Dalam menghadapi era yang semakin berkembang, Mex Barbershop harus mampu memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya dengan mengfokuskan pada keinginan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam memberikan kualitas pelayanan. Dengan demikian kualitas pelayanan yang baik didalam Perusahaan maka akan tercipta kepuasan pelanggannya. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan kualitas yang diberikan maka pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan tempat pangkas rambut yang lain. Hal ini tentu akan mengurangi jumlah pelanggan pada Mex Barbershop. Tetapi bila pelanggan merasa benar-benar puas, maka pelanggan akan berlangganan dan akan memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk ikut berlangganan di tempat yang sama. Oleh karena itu Mex Barbershop harus memikirkan pentingnya kualitas pelayanan secara lebih matang karena didasari bahwa kualitas pelayanan merupakan hal utama untuk bertahan dan memenangkan persaingan didalam suatu usaha.

Penetapan harga adalah yang paling terpenting diantara unsur-unsur dalam bauran pemasaran. Tjiptono (2011:13) mengatakan bahwa harga

merupakan bauran harga dengan strategi dan taktis seperti tingkat harga, struktur diskon, syarat pembayaran dan tingkat diskriminasi harga diantara berbagai kelompok pelanggan. Untuk itu harga adalah jumlah uang yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk atau jasa dan pelayanan yang menyertai. Harga merupakan hal yang dapat dikendalikan dan menentukan diterima atau tidaknya suatu produk atau jasa oleh konsumen.

Data jumlah pelanggan dan harga pada Mex Barbershop Kupang yang menggunakan jasa setiap bulan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah pelanggan Mex Barbershop

No	Bulan	Jumlah Pelanggan	Harga	
			Dewasa (Rp)	Anak-anak (Rp)
1	Januari	452	25.000	20.000
2	Februari	338	25.000	20.000
3	Maret	330	25.000	20.000
4	April	370	25.000	20.000
5	Mei	320	25.000	20.000
6	Juni	335	25.000	20.000
7	Juli	345	25.000	20.000
8	Agustus	483	25.000	20.000
9	September	392	25.000	20.000
10	Oktober	325	25.000	20.000
11	November	426	25.000	20.000
12	Desember	508	25.000	20.000
Jumlah		4.624		

Sumber: Mex Barbershop 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa Mex barbershop mengalami penurunan jumlah pelanggan pada bulan Mei dan bulan Oktober. beberapa faktor seperti banyaknya Jasa yang membuka usaha Barbershop di Kota Kupang yang memiliki kelebihan atau inovasi masa kini yang

menyebabkan turunnya jumlah pelanggan, selain itu kualitas pelayanan yang baik juga menentukan jumlah pelanggan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Khairun Nisa dan Nursakinah Ritonga pada tahun (2022) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada Seven Barbershop di Purwokerto” berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Ade Syarif Maulana (2016) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan harga juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian terdahulu juga dilakukan oleh Afrida Prihatma (2023) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Transportasi Online Maxim di Kota Serang.” Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Serang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan tidak selalu dipengaruhi oleh persepsi harga, tetapi dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang”.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penetian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di kota Kupang.

1.3. Persoalan Penelitian

Persoalan dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang ?
- b. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop di Kota Kupang ?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada MexBarbershop.
- b. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan pada Mex Barbershop.

1.4.2. Manfaat penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

- a. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat menambah referensi bagi program studi manajemen Fakultas Ekonomi berkaitan dengan kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemilik Mex Barbershop berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.