

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Fenomena bisnis salon kecantikan kini tengah bergeliat di sejumlah kota di Indonesia. Padatnya aktivitas dan tingginya tingkat stres masyarakat perkotaan membuat bisnis ini prospektif. Salon Kecantikan berarti tempat (gedung dan sebagainya) orang merawat kecantikan (merias wajah, menata rambut, dan merawat rambut). Di kota-kota besar, bisnis bidang salon kecantikan masih menjadi tren peluang bisnis yang cukup menjanjikan. Keberadaannya telah menular ke sejumlah tempat, mulai dari hotel berbintang, lokasi eksklusif, mal, hingga yang terdapat di ruko-ruko maupun di kawasan pemukiman warga.

Meski tidak dilarang untuk Pria, namun merawat dan mempercantik diri pada umumnya adalah kegiatan yang sering dilakukan kaum Hawa. Apalagi kesadaran dan kebutuhan masyarakat modern terutama kelas menengah keatas. Segmen pasar bisnis Salon kecantikan pada awal kehadirannya membidik kelas menengah keatas karena kelompok inilah yang memiliki kemampuan untuk menyisihkan dana demi merawat dan mempercantik diri. Namun munculnya pesaing merupakan fenomena yang perlu diperhatikan agar bisnis salon kecantikan tetap dapat eksis dan menghasilkan.

Salon Jhonny Danuarta merupakan salah satu pusat perawatan kecantikan untuk wanita maupun pria yang sudah memiliki *brand* yang cukup terkenal di kawasan Sarinah Thamrin. Salon Jhonny Danuarta berkomitmen untuk terus memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas dalam perawatan kecantikan dengan didukung alat kecantikan modern, serta karyawan yang profesional yang sudah terlatih dan bekerja sesuai dengan *standard operational procedure*.

Salon Jhonny Danuarta memiliki permasalahan dalam segi Citra Merek (*Brand Image*) dengan *brand* Salon Jhonny Danuarta yang cukup terkenal akan tetapi Salon Jhonny

Danuarta saat ini belum memiliki cabang dilain tempat. Untuk itu perlu adanya peningkatan dalam segi Citra Merek (*Brand Image*) dari perusahaan salon Jhonny Danuarta agar Salon Jhonny Danuarta lebih terkenal dan berkembang.

Selain dalam hal meningkatkan Citra Merek (*Brand Image*), Salon Jhonny Danuarta pun kini juga dihadapkan oleh permasalahan dalam segi pelayanannya dengan kurangnya karyawan atau *stylist* yang menjadi salah satu kendala dalam segi pelayanannya. mengenai kurangnya karyawan yang membuat mundurnya jadwal waktu reservasi perawatan atau *treatment* membuat pelanggan tidak mau menunggu lama sehingga menimbulkan rasa kecewa dan tidak jarang pelanggan membatalkan reservasi yang sudah dijadwalkan sebelumnya.

Selain itu, dalam hal Kepuasan Pelanggan Salon Jhonny Danuarta kini juga mendapatkan permasalahan dengan belum tersedianya perawatan atau *treatment* untuk wajah. Mengenai kurangnya perawatan untuk wajah di Salon Jhonny Danuarta mengakibatkan pelanggan memilih salon lain yang lebih lengkap untuk melakukan perawatan atau *treatment* untuk dirinya karena tidak jarang pelanggan yang datang menanyakan tersedia atau tidaknya perawatan atau *treatment* untuk wajah di Salon Jhonny Danuarta.

Salah satu solusi dari permasalahan-permasalahan tersebut adalah mengembangkan salonnya dengan menambah cabang-cabang Salon Jhonny Danuarta diberbagai tempat agar Salon Jhonny Danuarta lebih terkenal dan lebih berkembang, juga menambah karyawan atau *stylist* profesional yang sudah terlatih dan bekerja sesuai dengan *standard operational procedure* agar pelanggan puas dan yakin dengan kualitas yang dimiliki oleh Salon Jhonny Danuarta serta Salon Jhonny Danuarta perlu menambah perawatan atau *treatment* untuk wajah seperti *facial*, *photo facial*, *glowing IPL*, *hifu*, dll. Agar pelanggan Salon Jhonny Danuarta puas dengan berbagai pilihan menu perawatan atau *treatment* yang tersedia di Salon Jhonny Danuarta.

Upaya – upaya yang telah dilakukan oleh Salon Jhonny Danuarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang mengutamakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan yaitu melakukan promosi dengan menyebarkan brosur, melalui sosial media, dan juga menyediakan ruangan khusus untuk pelanggan yang sedang menunggu giliran perawatan atau *treatment* dengan fasilitas TV, WIFI, serta juga tersedia menu makanan dan minuman agar pelanggan merasa nyaman dan mengurangi rasa jenuh pelanggan yang dikarenakan oleh kurangnya karyawan atau *stylist*, Salon Jhonny Danuarta saat ini juga telah memberikan *member card* (kartu pelanggan) kepada pelanggan yang telah melakukan perawatan atau *treatment* di Salon Jhonny Danuarta agar mendapatkan potongan harga (diskon) dalam segi pelayanannya.

Upaya - upaya tersebut merupakan salah satu cara dalam meningkatkan Kualitas pelayanan di Salon Jhonny Danuarta. Kualitas pelayanan adalah hal yang penting pada sebuah salon. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Pelayanan yang telah konsumen rasakan pastilah akan mempengaruhi kepuasan pelanggan di Salon Jhonny Danuarta.

Berdasarkan beberapa hal yang dijelaskan diatas, maka sangat penting untuk mengetahui Citra Merek (*Brand Image*) yang berpengaruh kepada Kepuasan pelanggan dan Kualitas Pelayanan Salon kecantikan yang berpengaruh kepada kepuasan pelanggan sehingga penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jhonny Danuarta Salon Sarinah Thamrin”**.

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Salon Jhonny Danuarta belum memiliki cabang dilain tempat.

2. Kurangnya karyawan yang menjadi salah satu kendala dalam segi pelayanan di Salon Jhonny Danuarta.
3. Kurangnya menu perawatan atau *treatment* di Salon Jhonny Danuarta.

### **C. Pembatasan Masalah**

Karena adanya keterbatasan waktu dan biaya, maka tidak semua diidentifikasi atau diteliti, oleh karena itu masalah penelitian akan dibatasi pada :

1. Citra Merek (*Brand Image*)
2. Kualitas Pelayanan
3. Kepuasan Pelanggan

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah dan pembatasan masalah penelitian yang telah penulis kemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah ada Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) Terhadap Kepuasan Pelanggan?"
2. Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan ?.
3. Apakah ada Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan kualitas pelayanan secara bersamaan Terhadap Kepuasan Pelanggan ?".

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh Citra Merek (*Brand image*) dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

### **F. Manfaat Penelitian**

1. Secara Umum :

- a. Untuk mengetahui Pengaruh Citra Merek (*Brand Image*) dan Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan pada Salon Jhonny Danuarta .

**2. Secara Khusus :**

- a. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.Ab) pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- b. Menerapkan ilmu pengetahuan peneliti selama belajar di Fakutas Ilmu Administrasi Universitas Respati Indonesia.
- c. Bagi Manajemen Salon Jhonny Danuarta dipergunakan sebagai dasar untuk meningkatkan efektivitas kerja khususnya bagi personalia dalam menentukan Citra Merek (*Brand Image*) dan kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.
- d. Bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, diharapkan memperluas penelitian ilmiah dan juga merupakan langkah awal dalam pengembangan penelitian yang lebih mendalam dan sempurna.