

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan pada bidang ekonomi kian ketat dan kompleks dari waktu ke waktu. Yang berujung perusahaan dituntut untuk selalu memahami dan mengerti setiap pergerakan pasar serta kebutuhan dan keinginan konsumen agar mampu mempertahankan eksistensinya dan mampu bersaing dengan kompetitor. Seperti yang diketahui bahwa era globalisasi mengalami kemajuan yang sangat pesat, hal ini menyebabkan perusahaan berlomba – lomba meningkatkan strategi pemasaran / strategi perusahaannya menggunakan teknologi guna membantu efektifitas dan efisien produksi baik dalam bidang barang maupun jasa. Selain itu terjadi juga perubahan kebijakan perusahaan, perubahan yang dimaksud terkait dengan bagaimana perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga dari sebuah produk ataupun jasa.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan merupakan ujung tombak bagi keberhasilan perusahaan karena dengan pelayanan yang baik maka akan menghasilkan *output* berupa kepuasan konsumen. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya kepada kepuasan konsumen. Perusahaan dapat memenangkan persaingan apabila memberikan kepuasan konsumen melalui

penyampaian kualitas pelayanan yang baik serta harga yang dapat bersaing. Dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan akan semakin banyak mendapatkan perhatian dari konsumen dan konsumen akan loyal kepada perusahaan, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Menurut (Hartini, 2012) Sebuah perusahaan harus dapat memberikan produk yang telah dijanjikan, agar sebuah produk benar-benar dapat dinikmati dengan apa yang telah dipilih oleh konsumen, jangan sampai produk tersebut berbeda dengan apa yang sudah diharapkan konsumen diawal sebelum memutuskan untuk membeli produk tersebut, seperti kecepatan internet dan fasilitas-fasilitas yang diberikan, karena ketika konsumen memilih dan membeli produk berarti konsumen tersebut tertarik dengan produk tersebut, konsumen bersedia mengeluarkan harga yang lebih tinggi dan berharap untuk mendapatkan fasilitas yang lebih dan jika berbeda dengan apa yang diharapkan maka akan timbul kekecewaan.

Sebuah produk pasti akan dihubungkan dengan pelayanan jasa, dimana Herrkutz *Barbershop* Bekasi menawarkan jasa pelayanan dan diharapkan pelanggan mendapatkan layanan terbaik berupa kepuasan pelayanan, produk dengan harga yang kompetitif. Jika hanya sebuah produk atau fasilitas yang unggul tanpa memikirkan kualitas pelayanan yang baik, pelanggan kemungkinan tidak akan bertahan lama. Memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggan merupakan salah satu usaha strategi pokok yang dapat digunakan setiap perusahaan untuk mencapai

keberhasilan tujuan usaha. Ketatnya persaingan membuat perusahaan dituntut untuk mampu bertahan dan selalu mencoba memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat menarik perhatian dan mempertahankan pelanggannya. Pakar di bidang pemasaran telah mengembangkan dimensi kualitas pelayanan atau faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, faktor faktor tersebut meliputi keandalan (reability), cepat tanggap (responsiveness), kepastian (assurance), empati (empathy) dan berwujud (tangible). Jika beberapa aspek tersebut dapat dipenuhi maka pelanggan yang datang akan semakin puas, sebaliknya jika aspek aspek tersebut tidak dapat dipenuhi maka pelanggan yang datang akan tidak puas dan mungkin akan beralih ke produk lain (Lupiyoadi, 2014).

Faktor harga juga merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan guna meningkatkan kepuasan konsumen. Menurut Philip kotler (2007) mengemukakan bahwa “Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah nilai yang ditukar konsumen untuk manfaat-manfaat yang diterima karena menggunakan produk atau jasa tersebut”. Harga merupakan indikator nilai, artinya adalah apabila harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan dari produknya pada tingkat tertentu apabila manfaat yang dirasakan oleh konsumen meningkat maka nilainya akan meningkat pula. Oleh karena itu perusahaan harus menetapkan harga yang tepat dalam memasarkan produknya. Bagi konsumen harga merupakan aspek penting dalam hal pertimbangan pembelian suatu produk atau jasa, karena harga sangat mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk atau jasa

tersebut. Sayangnya banyak sekali perusahaan yang tidak menengani penetapan harga produknya dengan baik, contohnya seperti penetapan harga yang terlalu berorientasi, harga yang terlalu tinggi seiring direvisi untuk mengambil keuntungan besar dari perubahan pasar.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas menguntungkan bagi perusahaan Tjiptono (2012).

Pada penelitian ini, peneliti mengambil objek yaitu *Herrkutz Barbershop* Bekasi, yang merupakan salah satu tempat potong rambut yang cukup terkenal khususnya di kalangan anak muda di daerah Tridaya Sakti, Tambun Selatan, Bekasi, Jawa Barat.

Berdasarkan informasi owner *Herrkutz Barbershop* Bekasi, jumlah pengunjung *Herrkutz Barbershop* rata-rata sekitar 20 orang dalam sehari. Berikut rincian data pengunjung *Herrkutz Barbershop* Bekasi.

Tabel 1.1 Data Pengunjung Store Herrkutz Barbershop Bekasi 2021.

BULAN	JUMLAH PENGUNJUNG	TARGET	KETERANGAN
Januari	560	600	Tidak Tercapai
Februari	545	600	Tidak Tercapai
Maret	578	600	Tidak Tercapai

April	589	600	Tidak Tercapai
Mei	601	600	Tercapai
Juni	593	600	Tidak Tercapai
Juli	597	600	Tidak Tercapai
Agustus	602	600	Tercapai
September	596	600	Tidak Tercapai
Oktober	599	600	Tidak Tercapai
November	591	600	Tidak Tercapai
Desember	610	600	Tercapai

Sumber: Store Herrkutz *Barbershop* Bekasi 2021 (data diolah penulis)

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahwa *Herrkutz Barbershop* Bekasi mengalami jumlah pengunjung yang berfluktuasi baik penurunan maupun kenaikan pengunjung. Penurunan dan kenaikan disetiap bulannya dialami oleh *Herrkutz Barbershop* Bekasi dalam satu tahun terakhir. Begitupun dengan harga, *Herrkutz Barbershop* Bekasi memberikan harga yang bervariasi menyesuaikan dengan product dan service yang diberikan. Berikut adalah table harga *Herrkutz Barbershop* Bekasi.

Tabel 1.2 Daftar Harga Store Herrkutz *Barbershop* Bekasi.

SERVICE	KETERANGAN	HARGA
Keratin Hair Treatment Service	Cuci rambut dengan shampo keratin, cukur rambut, cuci rambut (setelah cukur) dengan conditioner keratin, pengaplikasian vitamin dan serum keratin, masker rambut dengan keratin dan handuk uap, handuk uap hangat untuk wajah (agar lebih segar), styling dengan hair styling products by <i>Herrkutz Barbershop</i> , termasuk cukur kumis dan janggut.	80.000
Herrkutz Service	Cuci rambut dengan shampoo, cukur rambut, cuci rambut (setelah cukur) dengan conditioner,	50.000

	pengaplikasian vitamin dan serum rambut, handuk uap hangat untuk wajah (agar lebih segar), styling dengan hair styling products by <i>Herrkutz Barbershop</i> , termasuk cukur kumis dan janggut.	
Beard And Mustache Trim	Cukur kumis dan janggut.	10.000
Hair Wash & Hot Towel	Cuci rambut dengan shampo conditioner dan handuk uap hangat untuk di wajah agar lebih segar.	20.000
Creambath Keratin	Produk creambath premium, cuci dengan shampoo dan conditioner, handuk hangat untuk rambut, dan handuk hangat untuk wajah.	60.000
Basic Hair Coloring	Semir rambut dengan warna hitam natural / coklat natural dengan premium produk.	50.000
Fashion Hair Coloring	Mewarnai rambut dengan pilihan banyak warna menggunakan premium produk, cuci shampo dan conditioner, serum vitamin untuk melembutkan dan hair tonic agar kulit kepala lebih sehat.	120.000 – 400.000

Sumber: Store *Herrkutz Barbershop* Bekasi (data diolah penulis)

Adapun hal yang mendasari peneliti menjadikan *Herrkutz Barbershop* Bekasi sebagai objek penelitian karena *Herrkutz Barbershop* bekasi adalah jasa pangkas rambut yang tergolong masih baru pendiriannya dikarenakan *Herrkutz Barbershop* baru beberapa tahun berdiri namun meski dibilang tergolong masih baru, *Herrkutz Barbershop* Bekasi mampu bersaing dengan jasa pangkas rambut lainnya. Hal itu tidak lepas oleh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh *Herrkutz Barbershop* Bekasi guna mengatasi persaingan yang kompetitif.

Tabel 1.3 Perbandingan Harga Herrkutz Barbershop Bekasi 2021

NO	Nama Toko	Harga
1	Julesshairstylist	35.000
2	Castlecuts Barbershop	25.000
3	Twentyfive Barbershop	40.000
4	OOGAN Barbershop	45.000
5	Herrkutz Barbershop	50.000

Dari table 1.3 di atas dapat di simpulkan bahwa memang benar Herrkuts Barbershop memiliki harga yang bisa di bilang mahal di banding dengan barbershop lainnya namun kualitas kurang bagus di banding dengan barbershop lain.

Setelah melihat dan mempertibangkan harga, konsumen juga mempertimbangkan pelayanan. Seperti tempat parkir yang memadai, ruang tunggu yang nyaman dan kerapiha dari hasil cukur rambut. dirasa telah cukup memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan atau konsumennya. Seperti pada saat datang, kendaraan pelanggan cukup mudah untuk menaruh kendaraannya karna cukup besarnya tempat parkir yang disediakan, pada saat menunggu giliran untuk potong rambut konsumen diberikan fasilitas menunggu seperti meja dan sofa agar konsumen dapat menunggu dengan nyaman. Selain itu, dari hasil cukur rambut juga memberikan fasilitas yang baik dengan hasil yang cukup rapih. Berbeda dengan Julesshairstylist, Castlecut Barbershop, Twentyfive Barbershop, dan OOGAN Barbershop.

Maka apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan pelanggan sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan, maka pelayanan tersebut dianggap berkualitas dan memuaskan. Namun apabila pelanggan mendapati bahwa pelayanan yang diterima itu tidak sesuai atau berada dibawah harapan pelanggan, maka pelayanan dapat dianggap tidak berkualitas dan mengecewakan.

Hubungan antara Pelayanan dengan Volume Penjualan, jika Pelayanan Herrkutz Barbershop dinilai Memuaskan maka pelanggan akan merasa puas dan pelanggan akan terus menggunakan jasa Herrkutz Barbershop. Dengan pelayanan yang bagus maka Volume penjualan akan meningkat. Hubungan antara kualitas pelayanan dengan banyaknya pelanggan, yaitu jika pelayanan sesuai dan memiliki kualitas di Herrkutz Barbershop, akan mempengaruhi Keputusan pengguna jasa yang berdampak pada Volume Penjualan. Karna Volume Penjualan merupakan ukuran yang menunjukkan banyaknya atau besarnya jumlah barang atau jasa yang terjual. Volume Penjualan merupakan suatu yang menandakan naik turunnya penjualan dan dapat dinyatakan dalam bentuk unit, kilo, ton/liter. Volume Penjualan atau pengguna jasa, yaitu pengguna jasa yang banyak disetiap harinya dan banyaknya pesaing bisnis jasa cukur rambut lainnya mempengaruhi Volume Penjualan di Herrkutz Barbershop.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan secara langsung kepada 15 konsumen Herrkutz Barbershop yang berada di kabupaten bekasi terkait kepuasan pelanggan, berikut hasil wawancara langsungnya:

Tabel 1.4 Hasil wawancara konsumen Herrkutz Barbershop Bekasi.

NO	NAMA	REVIEW	SUMBER
1	Fauzi	Harga terlalu mahal dan tidak sesuai dengan pelayanan	Wawancara
2	Dimas ragil	Parkirannya kurang luas hannya cukup untuk speda motor	Wawancara
3	Doni	Tempat duduk ruang tungguanya kurang nyaman.	Wawancara
4	Dika	Harganya terlalu mahal untuk saya seorang pelajar	Wawancara
5	Alief	Fasilitas tertentu kurang memadai.	Wawancara
6	Dega	Harga terlalu mahal dan fasilitas yang tersedia kurang	Wawancara

		bagus.	
7	Asep	Pelayanannya kurang terkadang konsumen meminta rekomendasi model rambut yang bagus tetapi hasilnya tidak sesuai.	Wawancara
8	Fikri	Ruang tunggu konsumen kurang nyaman.	Wawancara
9	Kuncoro	Parkirannya kurang luas tidak bisa untuk parker mobil.	Wawancara
10	Rizki	Ruang tunggu konsumen kurang nyaman tidak seperti toko lainnya.	Wawancara
11	Rama	Ruang tunggu sempit hanya cukup 4 sampai 5 orang saja.	Wawancara
12	Fahmi	Harga tidak sesuai dengan fasilitas yang tersedia.	Wawancara
13	Indra	Pelayanan dan fasilitas tidak sesuai dengan harga yang dibayarkan.	Wawancara
14	Tiko	Kualitas cukurannya kurang bagus di banding barbershop lainnya	Wawancara
15	Abi	Harga terlalu mahal dibanding barbershop lainnya.	Wawancara

Herrkutz Barbershop adalah sebuah pelayanan jasa yang bergerak di bidang cukur rambut. Herrkutz Barbershop berdiri sejak tahun 2014. Dimana jasa cukur rambut yang paling banyak dicari karena menjadi sebuah kebutuhan setiap konsumen.

Oleh karena itu dari fenomena atau permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Diskriminasi Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Herrkutz Barbershop Bekasi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah diskriminasi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Herrkutz Barbershop Bekasi?

2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi?
3. Apakah diskriminasi harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mengenai jawaban yang dikehendaki dalam rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini adalah menguji dan menganalisis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh diskriminasi harga terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi.
3. Untuk mengetahui pengaruh diskriminasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan pengaruh diskriminasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan memberikan informasi bagi *Herrkutz Barbershop* Bekasi mengenai pengaruh diskriminasi harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi sehingga dapat menyusun strategi yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Herrkutz Barbershop* Bekasi, untuk menghindari resiko yang berdampak pada penurunan penjualan pada tahun berikutnya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan penelitian berkelanjutan oleh pihak-pihak lain yang membutuhkan dan berkepentingan.

1.5 Batasan Masalah

Agar didapatkan arah yang lebih jelas lagi bagi penulis dalam membahas permasalahan, maka masalah diberi batasan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan oleh konsumen yang menggunakan jasa *Herrkutz Barbershop* Bekasi.
2. Responden yang mewakili adalah konsumen yang menggunakan jasa *Herrkutz Barbershop* Bekasi.
3. Penelitian ini dilakukan di daerah Tridaya Sakti, Tambun Selatan, Bekasi, Jawa Barat.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman dalam penulisan penelitian ini penulis membagikan kedalam lima bab dengan tahapan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang mendasari penelitian sehingga dapat disimpulkan suatu variable penelitian dan hipotesis.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang desain penelitian, tahap penelitian, model konseptual penelitian, oprasional variable, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data. Dengan demikian dapat diketahui berapa jumlah sampel yang dapat peneliti ambil, teknik dan metode serta analisi apa saja yang bisa digunakan.

BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran atau profil perusahaan, dalam hasil analisi data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB 5 : PENUTUP

Pada bab ini membahas tentang hasil pembahasan bab sebelumnya dalam suatu kesimpulan dan saran-saran yang bermanfaat bagi pihak- pihak yang terkait.