

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini kebutuhan manusia akan penampilan semakin meningkat. Terlebih pada daerah yang memiliki budaya modernisasi, seperti Kota Malang. Sesuai dengan adanya permintaan dan penawaran, perusahaan dapat menjadikan hal ini sebagai prospek dalam berbisnis. Gaya hidup yang beragam membuat tingkat kebutuhan manusia akan penampilan juga semakin bertambah. Bisnis pelayanan jasa di bidang salon atau barbershop menunjukkan perkembangan yang baik. Tidak hanya kaum hawa saja yang ingin memperbaiki penampilan, namun saat ini salon untuk pria atau barbershop banyak sekali ditemukan di sudut Kota Malang. Banyaknya perantau dari kota lain menjadikan Kota Malang menjadi kota yang padat, dan menjadikan banyaknya bisnis baru yang berdatangan di Kota Malang. Terlebih lagi para perantau di Kota Malang adalah para pemuda atau pelajar yang dominan dari mereka banyak memikirkan tentang gaya hidup, atau penampilan

Ketatnya persaingan bisnis barbershop di Kota Malang menyebabkan para pengusaha semakin berusaha untuk mendapatkan hati konsumen. Merancang strategi pemasaran yang tepat adalah salah satu cara perusahaan untuk dapat mewujudkan tujuan dalam berbisnis. Tujuan dalam berbisnis adalah memuaskan para konsumen, dan menciptakan loyalitas pada konsumen. Upaya mempertahankan loyalitas konsumen bukanlah hal yang mudah, hal tersebut menjadi tantangan bagi pihak pengusaha bisnis barbershop. Mendapatkan kepercayaan konsumen adalah salah satu cara untuk mendapatkan loyalitas konsumen. Dalam hal ini perusahaan harus mampu mengikuti perubahan yang terjadi setiap saat pada diri konsumen. Maka dari itu strategi dan inovasi yang baik sangat diperlukan perusahaan dalam mendapatkan hati konsumen.

Demikian perusahaan harus mampu memberikan pelayanan serta produk yang baik, sehingga dapat mewujudkan keinginan konsumen dengan baik. Dengan

hal tersebut konsumen akan lebih senang, karena apa yang diinginkan sesuai dengan yang diharapkan. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa tujuan utama suatu bisnis pelayanan jasa adalah memberikan rasa puas terhadap konsumen atau pelanggan.

Meningkatnya kebutuhan dan pengetahuan masyarakat tentang gaya hidup dan penampilan menyebabkan banyaknya persaingan bisnis pada bidang barbershop di Kota Malang semakin meningkat. Strategi yang tepat harus lebih dioptimalkan agar perusahaan mampu bertahan dalam persaingan bisnis. Dalam mengembangkan usaha, perusahaan harus mampu beradaptasi dengan lingkungan, dan pola pikir konsumen yang cenderung berbeda-beda dan memiliki kebutuhan yang berbeda pula. Pelaku usaha harus mampu beradaptasi dengan masing-masing pelanggan yang memiliki karakteristik yang berbeda, maka memperlakukannya juga akan berbeda. Pelaku usaha harus memberikan pelayanan yang terbaik, karena bisnis barbershop merupakan salah satu bisnis jasa yang mana hal tersebut adalah jasa pelayanan yang harus ditonjolkan dan ditingkatkan kualitasnya. Perusahaan yang baik dimata konsumen adalah perusahaan yang mampu memberikan kenyataan terhadap keinginan konsumen. Dapat diartikan bahwa kenyataan dan harapan konsumen harus sesuai.

Konsumen yang merasa puas tidak menutup kemungkinan mereka akan kembali. Jika konsumen merasa puas dapat diartikan bahwa perusahaan tersebut mampu memberikan apa yang diharapkan oleh konsumen. Dapat disimpulkan bahwa harapan pelanggan adalah kunci sukses suatu perusahaan jika perusahaan tersebut mampu mewujudkan. Harapan dan kenyataan konsumen yang terwujud akan menjadikan sebuah jalinan yang baik antara perusahaan dan konsumen tersebut.

Perhatian terhadap kepentingan dan kebutuhan konsumen menjadi faktor penting untuk menjadikan suatu keberhasilan ditengah persaingan yang semakin ketat. Oleh karena itu pelaku bisnis diharapkan mampu memberikan kesan baik yang mendalam dimata konsumen, agar konsumen menilai bahwa perusahaan memiliki citra yang baik. perusahaan harus mampu memberikan produk atau jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa

harapan konsumen adalah kunci sukses perusahaan jika perusahaan mampu mewudukannya. Karena konsumen akan merasa puas dengan layanan yang telah diberikan oleh perusahaan jika layanan atau produk tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan dan diharapkan. Namun hal itu tidaklah mudah, perusahaan harus tetap berinovasi dan terus mengikuti perkembangan jaman untuk tetap bisa bertahan.

Selain kualitas pelayanan, harga juga merupakan salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. harga yang ditetapkan harus sesuai dengan produk yang dijual atau pelayanan yang diberikan agar konsumen merasa puas telah membeli produk atau layanan jasa tersebut. Karena harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen. Harga juga memiliki pengaruh persepsi keputusan pembelian terhadap konsumen. Konsumen akan memilih dan memilah apakah harga yang dikeluarkan sesuai dengan apa yang diberikan oleh perusahaan.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus pandai dalam menentukan lokasi yang akan digunakan tersebut. Karena dengan pemilihan lokasi yang tepat maka hal itu akan memberi keuntungan bagi perusahaan. Lokasi yang tepat adalah letak lokasi yang nyaman dan strategis. Lokasi yang berada ditengah pusat kota menjadi salah satu lokasi yang paling diminati oleh pelaku usaha maupun konsumen. komponen yang menyangkut lokasi yang strategis meliputi lokasi yang mudah dijangkau, berada ditengah kota atau pusat kota, disekitar pusat perbelanjaan, aman dan nyaman bagi konsumen, adanya fasilitas yang mendukung seperti disediakannya lahan parkir, dan faktor-faktor lainnya. Lokasi, desain, dan tata letak yang tepat akan mempengaruhi minat konsumen. salah satu hal inilah yang nantinya dapat memberikan rasa kepuasan atau rasa ketidakpuasan terhadap konsumen.

Bisnis barbershop di Kota Malang memiliki konsep atau tema yang berbeda-beda. Masing-masing dari mereka memiliki strategi dan tujuan pasar yang berbeda. Beberapa barbershop di Kota Malang memiliki biaya yang cukup tinggi namun beberapa diantaranya juga memiliki biaya yang rendah. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa layanan jasa yang baik adalah salah satu dari tujuan

pelaku bisnis berupa pelayanan jasa. Hal tersebut menjadi acuan para konsumen untuk mempercayakan barbershop mana yang dapat memberikan rasa puas kepada mereka. Banyak faktor yang dapat dijadikan acuan bagi para konsumen agar mereka percaya dengan barbershop tersebut. Setiap konsumen pasti memiliki standart yang berbeda-beda, maka dari itu dengan banyaknya bisnis barbershop di Kota Malang, konsumen dapat memilih dimana saja mereka akan mempercayakan penampilannya.

Fenomena barbershop di Kota Malang saat ini sangat digandrungi oleh kalangan bisnis maupun penikmat barbershop. hal ini menyebabkan peningkatan dari tahun ke tahun dengan bermunculan bisnis barbershop yang baru, banyak dari mereka yang merasa sukses dengan satu usahanya, lalu membuka cabang yang baru dilokasi yang berbeda. Hal ini merupakan salah satu strategi dari para pelaku bisnis barbershop. Bisnis barbershop di Kota Malang memiliki tingkat atau level dari yang rendah hingga yang tinggi. Hal tersebut ditujukan untuk setiap masing-masing konsumen yang mana memiliki kebutuhan, dan persepsi yang berbeda-beda. Dan tentunya hal ini tidak akan membuat konsumen goyah, karena setiap masing-masing konsumen memiliki tingkat standart tersendiri. Begitu pula dengan setiap masing-masing barbershop tersebut yang mana juga memiliki tingkat standart tersendiri, seperti lokasi, harga yang berbeda-beda dan rekomendasi yang bebrbeda-beda pula. Konsumen akan memilih dan memilah barbershop manakah yang sesuai dengan kriteria mereka, dan sesuai dengan budget mereka. Maka seperti yang sudah dijelaskan, banyaknya barbershop di Kota Malang sesuai dengan banyaknya minat konsumen yang memiliki standart, persepsi, serta keinginan yang berbeda-beda.

GoodFellas Barbershop adalah barbershop yang mengandung tema klasik pada konsep dan segala atributnya. GoodFellas pertama kali dibuka di Kota Surabaya. Seiring berjalannya waktu GoodFellas membuka cabang di Kota Malang, yang mana hal tersebut memberikan respon yang baik bagi para pecinta fashion didnia barbershop. bisa dikatakan bahwa GoodFellas telah sukses di Kota Malang, di Kota Malang GoodFellas membuka dua cabang diantaranya di Jl. Soekarno Hatta dan di Jl. Retawu. Dapat dikatakan GoodFellas memiliki banyak

peminat. Selain itu GoodFellas Barbershop juga memiliki pelayanan dan fasilitas yang membuat konsumen merasa betah dan nyaman ketika menginjakkan kaki disana. Setiap konsumen atau pelanggan yang datang dan hendak memotong rambut, konsumen atau pelanggan tersebut dapat memilih langsung barberman (tukang cukur) yang mereka percaya untuk mencukur rambutnya. Hal ini merupakan salah satu strategi yang baik yang telah diterapkan oleh GoodFellas Barbershop.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat ditarik beberapa pertanyaan penelitian, yaitu :

1. Adakah pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa GoodFellas Barbershop di Kota Malang?
2. Variabel manakah yang paling berpengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa GoodFellas Barbershop di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui adakah pengaruh harga, lokasi, dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa GoodFellas Barbershop di Kota Malang
2. Untuk mengetahui faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa GoodFellas Barbershop di Kota Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, antara lain :

1. Sebagai masukan untuk mengevaluasi terhadap kebijakan yang telah dilaksanakan dan untuk menentukan strategi dimasa mendatang
2. Sebagai bahan refrensi bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian lebih mendalam dalam bidang ini
3. Sebagai penambah informasi dan perbendaharaan kepustakaan Jurusan Ekonomi Progam Studi Manajemen STIE Malangkececwara