

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini kebutuhan akan pangkas rambut mulai jadi kebutuhan rutin (primer). Masyarakat memilih pangkas rambut Asli Garut karena, penduduk asli suku sunda memang terlatih untuk memangkas rambut. Kebanyakan orang yang tinggal di Jakarta dan berprofesi sebagai tukang pangkas rambut ia berasal dari suku sunda. Maka dari itu dinamakan Asgar karena orang yang menjadi tukang pangkas rambut adalah orang asli dari daerah Garut, Jawa Barat.

Salah satu alasan mengapa penelitian ini memilih tempat pangkas rambut Asgar sebagai objek penelitian adalah karena harga yang relatif terjangkau sehingga banyak diminati oleh masyarakat. Berdasarkan hasil observasi peneliti ke beberapa tempat pangkas rambut Asgar maka diperoleh kisaran harga pangkas rambut Asgar yakni antara Rp. 20.000 sampai Rp. 50.000 bergantung pada jenis layanan yang dipilih oleh pelanggan. Adapun pilihan layanan yang disediakan oleh kebanyakan tempat pangkas rambut Asgar antara lain: pangkas rambut biasa (untuk anak/remaja/dewasa), pijat kepala, semir rambut, pangkas jenggot dan kumis, serta pangkas rambut model botak. Berikut adalah gambar untuk mendeskripsikan objek penelitian.



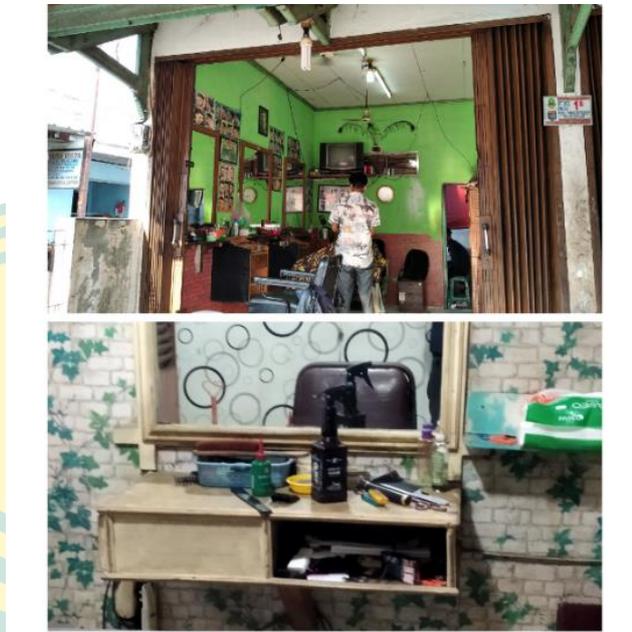
**Gambar 1. 1 Pangkas Rambut Pardan Asgar di Cimanggis, Jawa Barat**

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

Pangkas rambut Asgar lebih terkenal daripada pangkas rambut modern (*barbershop*) karena pekerjaan yang rapih, sopan, teliti, tatakrama pelayanannya yang baik (Asgar, 2019). Pada dasarnya, kualitas pelayanan pangkas rambut dinilai berdasarkan rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan ketika hasil pangkas rambut dan layanan lainnya sesuai dengan ekspektasinya. Dengan kata lain, kualitas layanan sangat bergantung pada kemampuan dan keterampilan tukang pangkas rambut dalam bekerja. Selain itu, kualitas layanan juga dipengaruhi oleh keramahan dan ketanggapan tukang pangkas rambut, serta perlengkapan dan peralatan pangkas rambut yang mendukung. Ketika pelanggan merasa puas maka kecenderungannya pelanggan akan memutuskan untuk datang kembali ke tempat pangkas rambut yang sama dikemudian hari. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki peranan penting dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Selain faktor harga dan kualitas layanan, kebersihan tempat pangkas rambut juga merupakan salah satu faktor yang diindikasikan mempengaruhi minat pelanggan dalam memilih tempat pangkas rambut. Kebersihan yang dimaksud dalam penelitian ini tidak hanya kebersihan tempat, melainkan kebersihan alat yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kesehatan dan keamanan pelanggan, seperti penggantian mata pisau pangkas rambut setiap kali layanan pangkas rambut dan

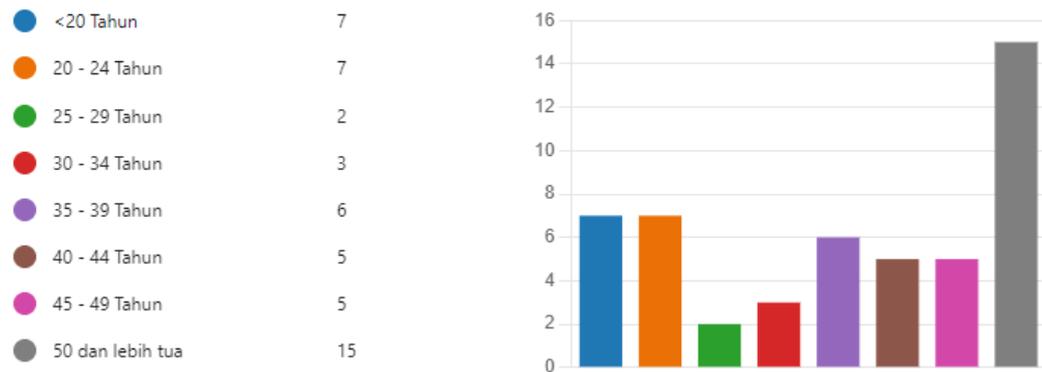
penggantian handuk. Pada gambar 1.2 ini mengilustrasikan situasi dan peralatan yang umumnya digunakan oleh tempat pangkas rambut Asgar.



**Gambar 1. 2 Suasana dan Peralatan Pangkas Rambut di Pangkas Rambut Asgar**

Sumber: Dokumentasi peneliti 2022

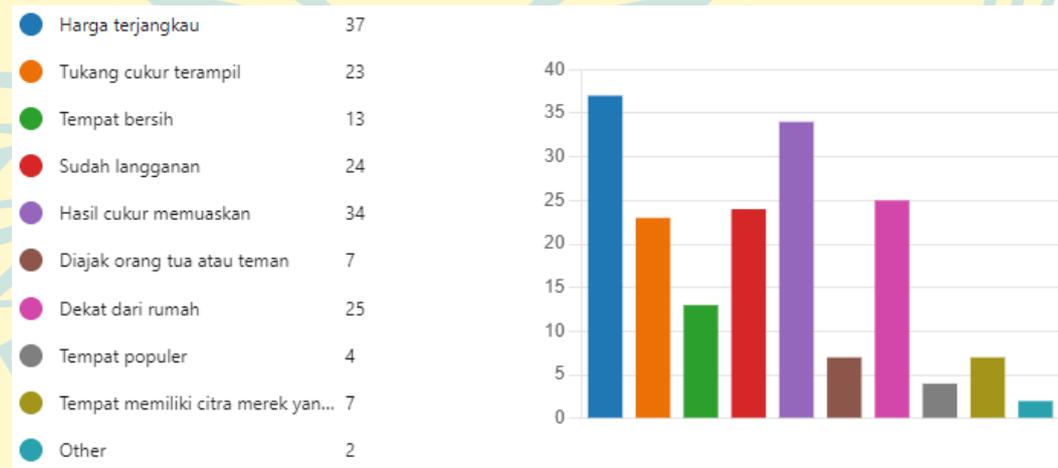
Peneliti sebelumnya melakukan pra riset untuk memberikan penguatan atas data yang akan dipakai dalam penelitian ini. Berikut hasil pra riset terhadap 50 pelanggan pangkas rambut Asgar. Gambar dibawah ini menunjukkan hasil bahwa pengguna layanan jasa pangkas rambut Asgar didominasi oleh orang yang berusia 50 tahun keatas.



**Gambar 1. 3 Rentang Usia Pengguna Layanan Jasa Pangkas Rambut Asgar**

Sumber: Data penelitian awal 2022

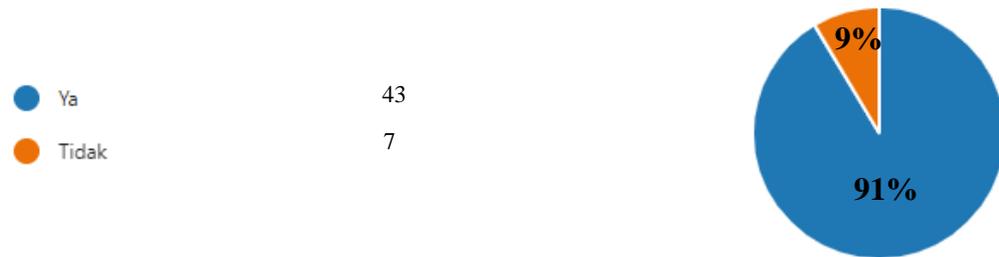
Gambar dibawah ini menunjukkan faktor apa saja yang membuat konsumen ingin menggunakan layanan jasa pangkas rambut Asgar.



**Gambar 1. 4 Faktor yang Mendorong Pelanggan Memilih Tempat Pangkas Rambut Asgar**

Sumber: Data penelitian awal 2022

Hasil yang didapat pelanggan sesuai dengan apa yang diekspektasikan dan menjadi acuan untuk kembali menggunakan jasa pangkas rambut di tempat tersebut. Gambar di bawah ini menunjukkan hasil bahwa pelanggan memiliki loyalitas terhadap layanan pangkas rambut Asgar.



**Gambar 1. 5 Persentase Kesetiaan Pelanggan Pangkas Rambut Asgar yang Telah Menggunakan Layanan Sebanyak Tiga Kali**

Sumber: Data penelitian awal 2022

Peneliti juga melakukan rujukan penelitian dari berbagai penelitian terdahulu. Pada penelitian yang dilakukan Arida (2021) dengan menggunakan metode *Technique For Order Preference By Similarity To Ideal Solution* (TOPSIS). Menurut Arida (2021, p. 72) “*TOPSIS* adalah salah satu alat pada Sistem Pendukung Keputusan yang berdasarkan pada konsep dimana alternatif terlih terbaik tidak hanya memiliki jarak terdekat dari solusi ideal positif, tapi juga memiliki jarak terjauh dari solusi ideal negatif”. Penelitian tersebut membahas terkait bagaimana pelanggan mengambil keputusan terhadap pilihan menggunakan jasa pangkas rambut konvensional atau modern (*barbershop*) pada masa pandemi *Covid-19*. Penelitian tersebut mendapatkan kesimpulan bahwa pelanggan cenderung lebih memilih menggunakan pangkas rambut modern dibandingkan konvensional, karen alasan kebersihan atau *hygiene*, model pangkas rambut yang lebih bervariasi dan pelanggan merasanyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pangkas rambut modern.

Penelitian yang dilakukan oleh Suhud et al. (2020) yang menguji pengaruh *service quality*, *satisfaction*, dan *trust* pada kesetiaan pelanggan *barbershop* \$1. Penelitian tersebut menggunakan metode *exploratory factor analysis* (EFA) dan *structural equation model* (SEM) dalam analisis datanya. Peneliti berkesimpulan bahwa *service quality*, *satisfaction*, dan *trust* berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan pelanggan barberhop. Dalam tambahan ada juga pengaruh yang signifikan antara *customer trust* terhadap *customer loyalty*.

Penelitian yang dilakukan oleh Halim (2017) yang menguji pengaruh motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di *broadway barbershop* PT Bersama Lima Putera. Penelitian ini menggunakan metode uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS, juga uji asumsi klasik. Hasil penelitian berkesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara motivasi dan kompensasi terhadap kinerja karyawan di *broadway barbershop* PT Bersama Lima Putera.

Masyarakat lebih banyak memilih Asgar sebagai tempat memangkas rambutnya dikarenakan harga yang terjangkau, tukang pangkas yang ramah juga terampil, tempat yang bersih, serta hasil cukur yang memuaskan. Kepuasan dan loyalitas pelanggan layanan pangkas rambut Asgar dipengaruhi oleh harga, kualitas layanan dan kebersihan.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Penelitian ini, akan menjawab empat pertanyaan penelitian sebagai berikut.

- 1) Apakah persepsi keadilan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- 2) Apakah persepsi kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- 3) Apakah persepsi kebersihan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
- 4) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji:

- 1) Pengaruh persepsi keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan.
- 2) Pengaruh persepsi kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan.
- 3) Pengaruh persepsi kebersihan terhadap kepuasan pelanggan.
- 4) Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Setelah mengetahui tujuan dari penelitian yang akan dilakukan penelitian, berikut merupakan manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah:

### **1.4.1 Secara teoritis**

Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi literatur di bidang pemasaran jasa khususnya pada jasa pangkas rambut. Selain itu

diharapkan pula hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pengetahuan mengenai pentingnya daya saing harga, kualitas jasa, dan persepsi kebersihan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

#### 1.4.2 Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan juga rekomendasi bagi pelaku bisnis pangkas rambut tentang bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan demi keberlangsungan usaha secara jangka panjang.

