

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Penelitian**

Para pelaku ekonomi dan bisnis bersaing di era globalisasi untuk menunjukkan eksistensi perusahaan dan berkreasi untuk meningkatkan kualitas barang dan jasa. Perusahaan harus mampu meningkatkan efisiensi produksi dan pelayanan dengan mempertahankan keunggulan dan terus mengembangkan bisnis untuk dapat menghasilkan tingkat keuntungan yang tinggi serta mengantisipasi agar tetap unggul. Penyediaan layanan perusahaan yang unggul, yang akan mengubah persepsi konsumen menjadi positif, meningkatkan kepuasan dan meningkatkan loyalitas atau ketakwaan pada pelanggan terhadap produk serta citra perusahaan sehingga perusahaan dapat tetap mempertahankan keunggulan bersaing secara berkelanjutan merupakan faktor lain yang tak kalah penting. penting bagi perusahaan untuk tetap unggul dan berhasil dalam bidangnya.

Agar bisnis berhasil, perusahaan harus mampu mengembangkan dan meningkatkan citra merek tentang nilai perusahaan, membuat pelanggan tetap setia pada merek, dan membangun layanan sesuai kebutuhan dan keunggulan. Ini akan memuaskan pelanggan dan memastikan bahwa mereka tetap setia pada perusahaan sekaligus dapat menarik lebih banyak pelanggan baru.

Semua kalangan mulai menghargai pentingnya menjaga penampilan saat keadaan berubah. Kecantikan tubuh dan wajah sama pentingnya dengan pakaian. Mayoritas orang, terutama wanita, memasukkan praktik perawatan

tubuh dan kecantikan ke dalam kehidupan sehari-hari. mulai dari perawatan tubuh, wajah, dan rambut.

Karena wanita semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh dan merawatnya agar tampak menarik dan sehat, maka kebutuhan akan fasilitas kesehatan dan kecantikan di kalangan wanita semakin meningkat. Situasi ini, antara lain, berkontribusi pada perluasan dan peningkatan layanan yang diberikan oleh sektor kecantikan. Salon adalah salah satu lokasi yang dapat membantu usaha perawatan tubuh tersebut.

Salon kecantikan adalah tempat khusus untuk merawat kecantikan wanita mulai dari rambut, wajah, kulit, kuku dan sebagainya. Sebagai calon konsumen tentunya kita akan mencari terlebih dahulu salon mana yang akan dipercayakan untuk melakukan perawatan tubuh sesuai dengan harga dan kualitas pelayanan yang baik tentunya. Berikut beberapa data salon terbaik dan termurah di Yogyakarta:

**Tabel 1.1**  
**Data Salon Terbaik 2023**

No	Nama Salon	Data Pengunjung
1.	Flaurent Salon- Kotabaru	1.299
2.	Laseca Salon Hos Cokro	598
3.	Laseca Salon dan Spa Hadidarsono	539
4.	Rainbow Family Salon dan Spa	374
5.	DS Salon	326
6.	De Wave Family Massage, Salon dan Reflexology	339
7.	Chandra Gupta Plaza Ambarukmo	282
8.	Johnny Andrean Galeria Mall	272
9.	Noto Rambut Salon	259
10.	Beauty Salon dan makeup	221
11.	Rivinni Hair Salon	218

Sumber: data sekunder, 2023

Dari tabel 1.2 diatas dapat dijadikan referensi salon yang akan digunakan untuk melakukan perawatan, tabel diatas di urutkan sesuai dengan tingginya review pada google maps dan beberapa sumber pendukung lainnya.

Berdasarkan data dari tabel diatas salon flaurent adalah salah satu lokasi yang dapat membantu wanita untuk melakukan perawatan diri tersebut. Flaurent hadir di tengah-tengah kota Yogyakarta dengan memberikan pelayanan body treatment khusus wanita, perawatan rambut, perawatan tubuh, perawatan wajah, perawatan tangan hingga perawatan kaki beserta paket perawatan lainnya. Beberapa letak lokasi salon Flaurent:

**Tabel 1. 2**  
**Cabang Salon Flaurent Yogyakarta**

No	Nama Cabang Salon	Alamat
1	Flaurent Salon (Kotabaru)	Jl. Patimura No.7, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta.
2	Flaurent Salon (Timoho)	Gg. Pusponyidro No.41, Muja Muju, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta
3	Flaurent Salon (Sagan)	Jl. Candrakirana No.4, Terban, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta
4	Flaurent Salon (Beo)	Jl. Beo No.44, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman
5	Flaurent Salon (Jalan Kaliurang)	Gg. Megatruh KM.5 No.8, Kocoran, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman
6	Flaurent Salon (Seturan)	Gg. Apokat, Kledokan, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman
7	Flaurent Salon (Gejayan)	Jl. Affandi No.1a, Mrican, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman
8	Flaurent Salon (Paingan)	Jl. Kepsuhari No. 17B, Krodan Paingan, Yogyakarta, Maguwoharjo, Depok, Krodan, Maguwoharjo, Kec. Depok, Kabupaten Sleman

Sumber: data sekunder, 2023

Dari Tabel 1.1 ini peneliti memilih Objek Penelitian di seluruh cabang salon flaurent yang mempunyai 8 cabang di Yogyakarta. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa secara tidak langsung salon Flaurent hampir mencakupi seluruh Kawasan terutama area kota Yogyakarta demi bisa menjangkau seluruh pelanggan baik dari kalangan mahasiswi dan masyarakat sekitar agar konsumen tetap mudah untuk mengakses lokasi salon.

Berikut beberapa review dari pengunjung yang telah melakukan perawatan di salon Flaurent:

**Tabel 1.3**  
**Review Pengunjung Salon Flaurent 2023**

No	Nama Salon	Jumlah Review Pengunjung
1.	Flaurent Salon (Jalan Kaliurang)	1.590
2.	Flaurent Salon (Kotabaru)	1.293
3.	Flaurent Salon (Timoho)	1.090
4.	Flaurent Salon (Seturan)	877
5.	Flaurent Salon (Beo)	747
6.	Flaurent Salon (Sagan)	601
7.	Flaurent Salon (Paingan)	415
8.	Flaurent Salon (Gejayan)	12

Sumber: data sekunder, 2023

Berdasarkan tabel 1.3 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pengunjung salon flaurent cabang jalan Kaliurang paling banyak pengunjung pada tahun 2023. maka dari itu saya sebagai peneliti tertarik untuk meneliti cabang salon flaurent mana yang lebih banyak pengunjungnya serta untuk mengetahui lebih

lanjut akan kelebihan apa yang dimiliki oleh salon flarent sehingga pelanggannya tetap loyal terhadap salon tersebut.

Agar dapat memenangkan persaingan salon harus memberikan nilai dan kepuasan terhadap pelanggannya, misalnya menyediakan jasa dan layanan dengan kualitas yang terbaik melebihi pesaing. Salon juga harus dapat memahami dan mengerti akan kebutuhan seorang pelanggan, bisnis harus mampu menjual barang dan jasa dengan harga yang pantas. Selain itu salon yang sudah memiliki citra baik dikalangan pelanggan harus tetap menjaga citra tersebut agar tetap bereputasi baik, citra yang baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kualitas pelayanan juga tidak kalah penting akan keberlangsungan perusahaan, dengan kualitas yang didapatkan oleh seorang konsumen akan mendorong konsumen tersebut untuk menjalin hubungan yang baik dengan perusahaan.

Dari kualitas pelayanan yang sudah didapatkan oleh konsumen maka akan terciptanya nilai pelanggan, dimana kualitas pelayanan yang baik akan memunculkan nilai pelanggan yang baik juga.

Oleh karena itu, bisnis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara meminimalkan pengalaman yang tidak menyenangkan yang akan didapatkan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat menciptakan terjadinya loyalitas pelanggan. Karena setiap perusahaan yang didirikan tentunya memiliki harapan untuk mengalami perkembangan dan kemajuan yang baik dimasa yang akan datang serta bermanfaat terhadap sekitarnya. Meskipun perusahaan sudah memiliki citra dan nilai yang baik perusahaan dituntut harus

terus mempertahankan citra merek dan nilai pelanggan yang sudah baik tersebut agar tetap terjaga dikalangan konsumen dimana ini berguna untuk menarik pelanggan baru dan menjaga loyalitas pelanggan lama.

Fenomena dalam penelitian ini adalah dari seluruh cabang salon flarent merupakan sebuah perusahaan jasa pelayanan yang memiliki banyak saingan. Oleh karena itu salon dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terlepas dari apakah pelayanan yang mereka berikan memenuhi atau tidak memenuhi harapan konsumen. Untuk memenuhi permintaan, meningkatkan kebahagiaan dengan layanan yang ditawarkan, dan terus menyediakan fasilitas yang nyaman dengan terus mendorong kepuasan klien, salon harus menilai permintaan klien secara menyeluruh. Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan oleh salon flarent sesuai seperti yang diharapkan dari segi layanan serta apakah tarifnya sudah wajar dan sesuai mengingat nilai, keunggulan, dan kualitas, yang perlu terus diperhatikan demi menjalin hubungan baik dengan konsumen yang harus terus diperhatikan dan dikembangkan.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian pada pengaruh citra merek, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan salon kecantikan Flarent yang berada di Yogyakarta. Penulis memilih salon kecantikan pada penelitian ini dikarenakan ingin mengetahui dan menganalisis cabang salon flarent mana yang paling banyak digemari oleh calon pengunjung. Penulis melakukan penelitian di seluruh cabang salon kecantikan Flarent yang berada di Yogyakarta. Salon Flarent ini merupakan salon

kecantikan yang di khususkan untuk wanita saja. Alasan selanjutnya peneliti memilih salon kecantikan Flaurent ini dikarenakan berdasarkan dari studi pendahuluan yang sudah dilakukan sebelumnya dari total 15 responden percobaan 11 diantaranya responden menilai salon Flaurent yang paling sering dikunjungi karena pelayanan jasa yang diberikan sangat memuaskan kebutuhan para responden, dan alasan selanjutnya memilih salon ini dikarenakan di salon Flaurent ini banyak konsumen yang menggunakan member card dalam penggunaan layanan nya beserta tingginya rating pada google maps yang diberikan oleh konsumen dibanding dengan salon lainnya .

Dari studi pendahuluan yang telah dilakukan, responden diatas termasuk konsumen yang loyal terhadap salon flaurent karena mereka cenderung jarang berpindah tempat dari salon flaurent ke salon pesaing yang menawarkan jasa yang sama. Hal tersebut dapat memperkuat peneliti untuk meneliti seluruh konsumen salon Flaurent di Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian modifikasi dari jurnal (Rusmahafi & Wulandari, 2020) yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan”. Subjek dan objek yang diteliti yaitu konsumen pengguna jasa Bank Muamalat Indonesia cabang Ciputat, BSD, dan Cipulir.

Selanjutnya dari jurnal (Subaebasni dkk. 2019) yang berjudul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasi Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Strait Kapal Express di Jakarta”.

Subjek dan objek yang diteliti yaitu konsumen PT Strait Kapal Express di Jakarta.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan, dan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan (studi kasus pada konsumen salon kecantikan Flaurent di Yogyakarta)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah citra merek berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
2. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
4. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
5. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
6. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?

8. Apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
9. Apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?
10. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.

4. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah citra merek berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
5. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
6. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
7. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
8. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah citra merek berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
9. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah persepsi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.
10. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan yang dimediasi oleh kepuasan pelanggan jasa salon kecantikan Flaurent Yogyakarta.

## **D. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Sebagai sumber referensi yang dapat dimanfaatkan bagi penelitian selanjutnya khususnya pada program studi manajemen pemasaran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta dan sebagai acuan dalam penelitian lainnya yang berkaitan dengan masalah pengaruh citra merek, persepsi kualitas layanan, dan nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pelaku bisnis menciptakan citra merek yang positif, pelayanan yang berkualitas tinggi, dan pengalaman pelanggan yang berharga, yang dapat menghasilkan kepercayaan konsumen baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan pelanggan di salon Laurent di Yogyakarta.

#### **b. Bagi Akademis**

Sebagai upaya untuk menambah pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran khususnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi acuan peneliti selanjutnya.

#### **c. Bagi Peneliti**

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi kemajuan ekonomi bisnis di masa depan, di mana diharapkan penulis agar berfungsi sebagai sumber inspirasi untuk studi baru.