

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan kemajuan zaman dan peningkatan gaya hidup masyarakat, terlihat jelas bahwa dunia fashion saat ini sedang berkembang dengan cepat. Dalam kondisi sosial yang lebih baik, wajar bagi masyarakat untuk sangat memperhatikan penampilan mereka. Saat ini, bisnis kecantikan menjadi salah satu industri yang menjanjikan. Wanita modern sangat sadar akan pentingnya merawat kecantikan dan kesehatan kulit serta rambut mereka. Kecantikan adalah aset yang berharga dan harus terus dijaga dan dirawat. Tidak mengherankan jika salon dan spa saat ini bertebaran di setiap sudut kota, mulai dari yang terjangkau hingga yang mahal.

Dengan perkembangan yang pesat dalam industri salon dan spa, kini semakin mudah menemukan salon dan spa di berbagai tempat. Persaingan dalam bisnis ini menjadi dinamis karena berbagai produk dan layanan yang ditawarkan sangat beragam. Para pelaku bisnis salon dan spa harus fokus pada produk dan layanan yang mereka berikan guna memperbaiki kelemahan yang ada dalam bisnis mereka. Harga juga disesuaikan dengan produk dan layanan yang ditawarkan oleh pengusaha. Kebutuhan akan perawatan kecantikan semakin meningkat sebagai bagian dari kebutuhan sehari-hari, seperti perawatan rambut, wajah, tubuh, dan bahkan perawatan yang lebih pribadi. Oleh karena itu, banyak

perusahaan seperti Stevani Salon dan Spa yang menawarkan jasa perawatan kecantikan.

Stevani Salon dan Spa adalah Salon dan spa eksklusif untuk wanita menyediakan berbagai layanan perawatan yang lengkap, termasuk perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tubuh, dan perawatan spa. Stevani Salon dan Spa berdiri sejak tahun 1995. Stevani Salon dan Spa memiliki sekitar 25-35 karyawan di setiap cabangnya dan sudah memiliki 8 cabang yang tersebar diseluruh kota Bekasi. Fasilitas yang disediakan Stevani Salon dan Spa antara lain tersedia ruang khusus wanita, perawatan lengkap seluruh tubuh, ruang spa, makeup dan sanggul (reservasi). Tak lama setelah didirikannya Stevani Salon dan Spa, mulai bermunculan salon-salon lain dengan konsep yang hampir serupa. Persaingan bisnis yang sengit ini menuntut perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik, guna mempertahankan loyalitas mereka.

Table 1.1 Jumlah Konsumen Dan Pelanggan

Bulan / Tahun	Jumlah Konsumen dan Pelanggan
November 2022	467
Desember 2022	514
Januari 2023	495
Februari 2023	452
Jumlah	1928

Sumber: Data dari Penelitian ada Salon Stevani cabang Pondok Timur Indah Bekasi (2023)

Berdasarkan Table 1.1 dapat di lihat bahwa konsumen yang melakukan perawatan di Stevani Salon dan Spa tidak begitu mengalami peningkatan terus-menerus. Pada waktu bulan-bulan tertentu seperti mau tahun baru mengalami peningkatan jumlah konsumen yang ramai dan meingkat sampai 514 konsumen. Lain halnya pada bulan februari mengalami penurunan daripada tiga bulan sebelumnya menjadi 452 konsumen. Permasalahan yang terjadi berdasarkan data diatas ialah terjadinya penurunan jumlah konsumen yang sangat signifikan yang melakukan perawatan pada bulan Februari 2023. Hal ini diduga dapat terjadi karena di bulan Februari orang yang melakukan perawatan sedikit karena tidak ada momen-momen special seperti natal dan tahun baru juga di bulan Februari hitungan bulannya yang lebih sedikit dari bulan-bulan lainnya. Penyebab lainnya bisa dari faktor kualitas pelayanan dan harga yang mengakibatkan konsumen tidak merasa puas dan menjadi loyal kepada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Maka dari itu penelitian ini akan mengangkat faktor lain seperti kualitas pelayanan dan harga yang mungkin mengakibatkan konsumen Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi tidak merasakan kepuasan dan tidak mau menjadi pelanggan yang loyal.

Perusahaan yang berusaha menjaga kelangsungan usahanya memahami betapa pentingnya loyalitas pelanggan. Seperti yang diungkapkan oleh Kotler (2006:135), loyalitas yang tinggi mengacu pada pelanggan yang cenderung memilih untuk melakukan pembelian pada perusahaan tertentu daripada pesaingnya. Definisi ini menggambarkan bahwa Pelanggan yang memiliki

loyalitas dan kesetiaan adalah mereka yang merasa sangat puas dengan produk dan layanan yang mereka terima. Mereka bahkan merasa antusias untuk memberikan rekomendasi kepada orang-orang yang mereka kenal. Sebagai hasilnya, pelanggan yang loyal semakin memperkuat ikatan kesetiaan mereka terhadap produsen yang sama, baik itu dalam hal produk maupun jasa yang disediakan.

Loyalitas pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap performa bisnis perusahaan karena biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelanggan baru jauh lebih tinggi dibandingkan dengan biaya yang diperlukan untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.. Selain itu, kehilangan pelanggan secara terus-menerus dapat menyebabkan kebangkrutan perusahaan. Karena itu, perusahaan perlu memberikan dukungan dan menjaga kepuasan pelanggan untuk meningkatkan loyalitas mereka. Salah satu cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan memberikan prioritas pada pelanggan yang sudah lama daripada pelanggan baru. Dalam hal ini, loyalitas pelanggan yang didasarkan pada kepuasan yang berkelanjutan dan langgeng merupakan salah satu aset terpenting yang dapat dimiliki oleh bisnis.

Loyalitas pelanggan pada Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi yang sudah dilakukan ke beberapa pelanggan yang berkunjung didasarkan pada tabel pra survei yang dilakukan.

Tabel 1.2 Pra Survei Loyalitas Pelanggan

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Sampel	Kesimpulan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)		
1.	Saya menggunakan jasa Stevani Salon PTI Bekasi secara berulang	10 34 %	15 50 %	3 10 %	2 6%	0	30	Ada sebanyak 6% yang masih kurang setuju menggunakan Stevani Salon secara berulang
2.	Saya lebih memilih Stevani Salon PTI Bekasi dibanding salon lain	10 34 %	12 40 %	4 13 %	4 13 %	0	30	Ada sebanyak 13% yang masih memilih salon lain daripada Stevani Salon
3.	Saya merekomendasikan Stevani Salon PTI Bekasi ke teman, keluarga	10 34 %	13 43 %	4 13 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% yang kurang merekomendasikan Stevani Salon
4.	Saya percaya kredibilitas Stevani Salon PTI Bekasi	7 23 %	9 30 %	10 34 %	4 13 %	0	30	Ada sebanyak 13% pelanggan yang kurang percaya kredibilitas Stevani Salon
5.	Saya tetap memilih Stevani Salon PTI Bekasi sebagai prioritas utama	5 17 %	15 50 %	7 23 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan yang kurang memprioritaskan Stevani Salon
Jumlah		42	64	28	16	0	150	

Sumber: Disusun dan diolah oleh penulis (2023)

Keterangan:

- SS (Sangat Setuju) = 5 Poin
- S (Setuju) = 4 Poin
- CS (Cukup Setuju) = 3 Poin
- KS (Kurang Setuju) = 2 Poin
- TS (Tidak Setuju) = 1 Poin

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa hasil pra survei terkait loyalitas pelanggan pada pernyataan pertama ada sebanyak 2 orang atau 6% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang setuju menggunakan jasa Stevani Salon secara berulang, pernyataan kedua ada sebanyak 4 orang atau 13% dari pelanggan Stevani Salon yang masih memilih salon lain daripada Stevani Salon, pernyataan ketiga ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon yang kurang merekomendasikan Stevani Salon kepada orang lain, keluarga atau kerabatnya, pernyataan keempat ada sebanyak 4 orang atau 13% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang percaya terhadap kredibilitas dari Stevani Salon, dan terakhir pernyataan kelima ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang memprioritaskan Stevani Salon menjadi prioritas utamanya.

Kesimpulan yang dapat dilihat dari jawaban para responden terkait hasil pra survei terkait loyalitas pelanggan, yaitu :

1. Masih terdapat pelanggan yang kurang setuju dalam menggunakan jasa Stevani Salon secara berulang, hal ini juga mungkin mengacu pada pernyataan kedua bahwa masih ada pelanggan yang menggunakan salon lain selain Stevani Salon.
2. Masih terdapat pelanggan yang kurang setuju merekomendasikan Stevani Salon setelah mereka melakukan perawatan di Stevani Salon, hal ini disebabkan adanya salah satu faktor yang membuat mereka kurang puas

setelah melakukan perawatan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi.

3. Terkait kredibilitas masih ada pelanggan yang kurang percaya terhadap kredibilitas dari Salon Stevani.
4. Masih terdapat pelanggan yang kurang memprioritaskan Salon Stevani sebagai prioritas utama mereka dalam menggunakan perawatan.

Berdasarkan fakta di atas peneliti mengklaim bahwasanya masih terdapat masalah terkait loyalitas pelanggan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Maka dari itu, penulis ingin melakukan penelitian lebih mendalam terkait faktor-faktor apa saja yang menjadi perihal masalah terkait loyalitas pelanggan pada Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Salah satu yang diangkat penulis disini faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah terkait kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan harga.

Keberhasilan dalam memenuhi harapan dan kesan terhadap loyalitas adalah faktor utama dalam mencapai kepuasan pelanggan. Ketika produk atau layanan melebihi harapan pelanggan, mereka akan merasa puas dan senang. Dalam hal ini, pelanggan yang merasa puas cenderung akan memilih untuk membeli kembali dari penyedia produk atau layanan tersebut. Dengan demikian, perusahaan yang berhasil memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik memiliki peluang untuk meningkatkan keuntungan dan pangsa pasarnya melalui pembelian berulang dari pelanggan yang merasa puas.

Kepuasan pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi yang sudah dilakukan ke beberapa pelanggan yang berkunjung di dasarkan pada tabel pra survei yang dilakukan.

Tabel 1.3 Pra Survei Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Sampel	Kesimpulan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)		
1.	Saya merasa puas dengan kualitas pelayanan di Stevani Salon PTI	7 24 %	14 46 %	6 20 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan yang kurang puas terhadap pelayanan dari Stevani Salon
2.	Saya merasa puas dengan fasilitas yang tersedia di Stevani Salon PTI	7 24 %	18 60 %	3 10 %	2 6 %	0	30	Ada sebanyak 6% pelanggan kurang puas terhadap fasilitas di Stevani Salon
3.	Saya berminat berkunjung kembali ke Stevani Salon PTI	10 34 %	13 43 %	4 13 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan yang kurang berminat untuk berkunjung kembali ke Stevani Salon
4.	Saya merasa puas dengan harga di Stevani Salon PTI	6 20 %	12 40 %	7 23 %	5 17 %	0	30	Ada 17% pelanggan yang kurang puas dengan harga di Stevani Salon
5.	Saya puas dan nyaman melakukan perawatan Stevani Salon PTI	10 33 %	12 40 %	5 17 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan yang cukup puas dan nyaman saat melakukan perawatan di Stevani Salon
Jumlah		40	69	25	16	0	150	

Sumber: Disusun dan diolah oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa hasil pra survei terkait kepuasan pelanggan pada pernyataan pertama ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang puas terhadap pelayanan dari Stevani Salon, pernyataan kedua ada sebanyak 2 orang atau 6% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang puas terhadap fasilitas di Stevani Salon, pernyataan ketiga ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon yang kurang berminat untuk berkunjung kembali Stevani Salon, pernyataan keempat ada sebanyak 5 orang atau 17% dari pelanggan Stevani Salon masih kurang puas dengan harga di Stevani Salon, dan terakhir pernyataan kelima ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon yang masih kurang puas dan nyaman saat melakukan perawatan di Stevani Salon.

Kesimpulan yang dapat dilihat dari jawaban para responden terkait hasil pra survei terkait kepuasan pelanggan pelanggan, yaitu :

1. Masih terdapat pelanggan yang masih kurang puas terhadap pelayanan dari Stevani Salon.
2. Masih terdapat pelanggan kurang puas terhadap fasilitas di Stevani Salon.
3. Masih terdapat pelanggan yang kurang berminat untuk berkunjung kembali ke Stevani Salon.
4. Terkait harga masih ada pelanggan yang kurang puas dengan harga yang ditawarkan oleh Salon Stevani.
5. Masih terdapat pelanggan yang kurang puas dan nyaman saat melakukan perawatan di Stevani Salon.

Berdasarkan fakta di atas penulis masih melihat terdapat masalah terkait kepuasan pelanggan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Maka dari itu, dalam hal kepuasan pelanggan pihak Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi terkait faktor-faktor apa saja yang bisa membuat pelanggan terpuaskan saat melakukan maupun setelah menggunakan perawatan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi.

Loyalitas pelanggan dicerminkan dengan kepuasan pelanggan. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan adalah pelayanan pelanggan yang baik. Pelayanan pelanggan memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya membangun loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang menyediakan layanan, karena hal itu dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Tingkat kualitas pelayanan dapat ditentukan oleh bagaimana pelanggan menerima pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah perbedaan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh penting dalam menghasilkan komitmen pelanggan terhadap produk dan layanan perusahaan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada peningkatan pangsa pasar produk dan jasa tersebut. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang baik akan secara

positif meningkatkan reputasi perusahaan jasa dan menarik minat konsumen untuk menggunakan layanan yang ditawarkan. Jika konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kemungkinan besar mereka akan kembali menggunakan jasa tersebut dan menjadi pelanggan setia.

Namun, perusahaan jasa juga dapat memiliki kekurangan dalam memberikan kualitas pelayanan kepada konsumen dan pelanggan, seperti yang terjadi pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Salah satu kekurangan yang terlihat adalah kurangnya kualitas pelayanan, di mana beberapa konsumen dan pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, banyak keluhan terkait waktu tunggu yang panjang terutama pada akhir pekan, yang mungkin disebabkan oleh jumlah karyawan yang masih terbatas di Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi.

Kualitas pelayanan pada Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi yang sudah dilakukan ke beberapa pelanggan yang berkunjung didasarkan pada tabel pra survei yang dilakukan.

Table 1.4 Pra Survei Kualitas Pelayanan

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Sampel	Kesimpulan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KSS (2)	TS (1)		
1.	Saya merasa nyaman pelayanan yang diberikan oleh Stevani salon PTI Bekasi	10 34 %	14 46 %	3 10 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan kurang nyaman dalam pelayanan di Stevani Salon
2.	Dalam memberikan pelayanan karyawan Stevani Salon PTI cepat merespon pelanggan yang datang	11 38 %	15 50 %	2 6 %	2 6 %	0	30	Ada sebanyak 6% pelanggan merasa kurang dalam pelayanan saat merespon pelanggan yang datang
3.	Karyawan Stevani Salon PTI Bekasi melayani dengan sopan dan ramah	14 47 %	16 53 %	0	0	0	30	Pelanggan merasa karyawan Stevani Salon sudah sopan dan ramah
4.	Perlengkapan yang diberikan Stevani Salon PTI Bekasi seperti kursi, kelengkapan alat dalam keadaan baik dan bersih	8 27 %	15 50 %	4 13 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan merasa kurang setuju terkait perlengkapan yang ada di Stevani Salon
5.	Pelayanan karyawan Stevani salon PTI sudah sesuai dengan keinginan pelanggan	5 17 %	15 50 %	7 23 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan merasa pelayanan masih kurang sesuai dengan keinginan
Jumlah		48	75	16	11	0	150	

Sumber : Data yang disusun dan di olah oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.4 dapat dilihat bahwa hasil pra survei terkait kualitas pelayanan pada pernyataan pertama ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon kurang nyaman dalam pelayanan dari Stevani Salon,

pernyataan kedua ada sebanyak 2 orang atau 6% dari pelanggan Stevani Salon merasa kurang dalam pelayanan saat merespon pelanggan yang datang di Stevani Salon, pernyataan ketiga pelanggan merasa karyawan Stevani Salon sudah sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, pernyataan keempat ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon merasa kurang terkait perlengkapan yang ada di Stevani Salon, dan terakhir pernyataan kelima ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon merasa pelayanan masih kurang sesuai dengan keinginan yang mereka harapkan.

Kesimpulan yang dapat dilihat dari jawaban para responden terkait hasil pra survei terkait kualitas pelayanan, yaitu :

1. Masih terdapat pelanggan kurang nyaman dalam pelayanan di Stevani Salon.
2. Masih terdapat pelanggan merasa kurang dalam pelayanan saat merespon pelanggan yang datang.
3. Terkait perlengkapan di Stevani Salon pelanggan merasa masih kurang karena dalam hal ini pelanggan mungkin ada yang masih merasa kalo perlengkapan di Salon Stevani masih kurang lengkap, tertata rapi dan kurang bersih.
4. Masih terdapat pelanggan merasa pelayanan di Stevani Salon masih kurang sesuai dengan keinginan yang mereka harapkan.

Berdasarkan fakta di atas penulis masih melihat terdapat masalah terkait kualitas pelayanan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Maka dari itu, dalam hal kualitas pelayanan pihak Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi terkait

kualitas pelayanan yang mereka berikan. Karena sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentunya hal dan faktor utama yang membuat pelanggan akan puas dan menjadi loyal terhadap perusahaan jasa tersebut adalah kualitas pelayanannya yang sudah baik.

Salah satu faktor kedua yang memengaruhi kesetiaan pelanggan adalah menawarkan harga yang sesuai. Harga memiliki peran penting dalam keputusan pembelian dan dapat mempengaruhi tingkat kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan. Menurut Kotler dan Amstrong (2006:345), harga merujuk pada jumlah uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan untuk memperoleh produk tertentu. Stevani Salon dan Spa menawarkan harga yang terjangkau bagi semua kalangan, namun ada beberapa perawatan seperti perawatan rambut smoothing dan pewarnaan yang dianggap mahal oleh sebagian pelanggan. Harga perawatan ini masih disesuaikan dengan panjang pendeknya rambut pelanggan. Selain itu, tambahan layanan seperti pemberian serum atau vitamin tidak termasuk dalam harga awal, sehingga konsumen harus membayar tambahan saat melakukan pembayaran di kasir.

Table 1.5 Daftar Harga / Paket pada Stevani Salon dan Spa

No	DAFTAR PAKET	HARGA
1.	CUCI + CREAMBATH + HAIR TONIC + DRY (massage kepala + tangan + punggung)	RP. 60.000
2.	CUCI + GUNTING + HAIR TONIC + CATOK/BLOW	RP. 70.000
3.	CUCI + GUNTING + CREAMBATH + HAIR TONIC + DRY (massage kepala + tangan + punggung)	RP. 95.000
4.	CUCI + GUNTING + CREAMBATH + HAIR TONIC + CATOK (massage kepala + tangan + kaki + punggung)	RP.115.000
5.	CUCI + GUNTING + CREAMBATH + REFLEKSI + HAIR TONIC + DRY (massage kepala + tangan + punggung)	RP. 145.000
6.	CREAMBATH + REFLEKSI + HAIR TONIC + DRY (massage kepala + tangan + kaki + punggung)	RP. 100.000
7.	LULUR + SCRUB + SAUNA + CREAMBATH + HAIR TONIC + DRY (body massage + massage kepala + scrub + sauna)	RP. 145.000
9.	LULUR + SCRUB + SAUNA + MANDI SUSU/REMPAH (body massage + scrub + sauna)	RP. 145.000
10.	CREAMBATH + FACIAL + HAIR TONIC + DRY (massage kepala + tangan + punggung)	RP. 100.000
11.	LULUR + SCRUB + SAUNA + CREAMBATH + FACIAL + DRY (body massage + lulur + scrub) (lengkap)	RP. 195.000
12.	MANICURE + PEDICURE	RP. 95.000
13.	BLEACHING KAKI + TANGAN	RP. 95.000
14.	TOTOK WAJAH + MASKER	RP. 45.000
15.	TOTOK WAJAH + CREAMBATH + DRY (body massage + massage kepala + tangan + punggung)	RP. 90.000
16.	PAKET PENGANTIN 1 (lulur + scrub + sauna + mandi susu/rempah + mani pedicure)	RP.245.000
17.	PAKET PENGANTIN 2 (lulur + scrub + sauna + mandi susu/rempah + ratus)	RP.190.000

Sumber: Data dari Penelitian pada Salon Stevani Cabang Pondok Timur Indah (2023)

Berdasarkan Table 1.5 dapat dilihat bahwa beragam harga dan paket untuk perawatan-perawatan yang ditawarkan oleh Stevani Salon dan spa cabang Pondok Timur Indah, dari yang termurah yaitu dengan harga Rp. 60.000,00 sampe paketan untuk harga termahal yaitu Paket Pengantin 1 yang berkisar harga Rp. 245.000,00. Selebihnya dari data penelitian yang dilakukan di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi harga untuk perawatan rambut seperti smoothing dan blow menyesuaikan panjang dan pendeknya rambut konsumen.

Selain terdapat kekurangan, ada kelebihan yang dilakukan Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi selalu menawarkan diskon dan promosi terhadap konsumen dan pelanggannya. Hal ini dilakukan sebagai salah satu bentuk strategi pemasaran juga dari pihak Stevani Salon untuk lebih memikat para konsumen dan pelanggan untuk datang ke Stevani Salon.

Harga pada Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi yang sudah dilakukan ke beberapa pelanggan yang berkunjung didasarkan pada tabel pra survei yang dilakukan.

Table 1.6 Pra Survei Harga

No	Pernyataan	Hasil					Jumlah Sampel	Kesimpulan
		SS (5)	S (4)	CS (3)	KS (2)	TS (1)		
1	Harga perawatan yang ditawarkan Stevani Salon PTI terjangkau	8 27 %	9 30 %	10 33 %	3 10 %	0	30	Ada sebanyak 10% pelanggan merasa harga kurang terjangkau
2	Harga perawatan yang ditawarkan oleh Stevani Salon PTI lebih murah di banding salon lain yang sejenis	7 23 %	12 40 %	7 24 %	4 13 %	0	30	Ada sebanyak 13% pelanggan masih merasa salon lain lebih murah dibanding stevani salon
3.	Harga perawatan yang ditawarkan oleh Stevani Salon cabang PTI sesuai dengan nilai dan manfaat yang diterima oleh pelanggan	8 27 %	13 43 %	7 24 %	2 6%	0	30	Ada sebanyak 6% pelanggan merasa kurang setuju terkait biaya terhadap nilai dan manfaat yang diterima
4	Proses pembayaran di Stevani Salon dan Spa cabang PTI sudah baik dan sesuai	12 40 %	18 60 %	0	0	0	30	Pelanggan merasa sudah baik dan sesuai dalam hal pembayaran
5	Stevani Salon dan Spa Cabang Pondok Timur Indah Bekasi memberikan banyak diskon	5 17 %	9 30 %	7 23 %	6 20 %	3 10 %	30	Ada sebanyak 30% pelanggan merasa kurang dan tidak puas terhadap diskon yang ada di Stevani Salon
Jumlah		40	61	31	15	3	150	

Sumber : Data yang disusun dan di olah oleh penulis (2023)

Berdasarkan tabel 1.6 dapat dilihat bahwa hasil pra survei terkait harga pada pernyataan pertama ada sebanyak 3 orang atau 10% dari pelanggan Stevani Salon masih merasa harga kurang terjangkau, pernyataan kedua ada sebanyak 4 orang atau 13% dari pelanggan Stevani Salon masih merasa salon lain lebih murah dibanding Stevani Salon, pernyataan ketiga ada sebanyak 2 orang atau 6% pelanggan dari Stevani Salon merasa kurang setuju terkait biaya terhadap nilai dan manfaat yang diterimanya, pernyataan keempat pelanggan merasa sudah baik dan sesuai dalam hal pembayaran di Stevani Salon, dan terakhir pernyataan kelima ada sebanyak 9 orang atau 30% dari pelanggan Stevani Salon tidak merasa puas terhadap diskon yang ada di Stevani Salon.

Kesimpulan yang dapat dilihat dari jawaban para responden terkait hasil pra survei terkait harga, yaitu :

1. Masih terdapat pelanggan Stevani Salon masih merasa harga kurang terjangkau.
2. Masih terdapat pelanggan masih merasa salon lain lebih murah dibanding Stevani Salon.
3. Terkait biaya terhadap nilai dan manfaat yang diterimanya pelanggan masih merasa kurang setuju akan hasil yang mereka harapkan.
4. Masih terdapat pelanggan tidak merasa puas terhadap diskon yang ada di Stevani Salon.

Berdasarkan fakta di atas penulis masih melihat terdapat masalah terkait harga di Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi. Maka dari

itu, dalam hal harga pihak Stevani Salon Cabang Pondok Timur Indah Bekasi harus lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi terkait harga yang mereka tawarkan, karena seperti yang kita ketahui semua terkait harga adalah faktor yang sangat sensitif untuk memperoleh pelanggan, beda sedikit saja dengan pesaing tentu perusahaan akan lebih ditinggalkan. Oleh sebab itu, mengenai harga pihak Stevani Salon Bekasi harus lebih mensiasatinya dan lebih memperhatikannya lagi sebagai salah satu dari strategi pemasaran mereka. Salah satunya yaitu dengan memberikan banyak diskon atau promo.

Dari uraian yang telah disampaikan di atas dan berdasarkan fenomena masalah dalam latar belakang penelitian ini dan masih terdapat perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka peneliti mengambil penelitian ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Pelanggan Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diidentifikasi, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
2. Apakah Harga berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
4. Apakah Harga berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
5. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
6. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
7. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
2. Untuk mengetahui Harga berpengaruh langsung terhadap Kepuasan Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
4. Untuk mengetahui Harga berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
5. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan Stevani Salon dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?
6. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Stevani Salon Dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?

7. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Stevani Salon Dan Spa cabang Pondok Timur Indah Bekasi?

D. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi mengenai variabel-variabel yang dapat memengaruhi loyalitas pelanggan, seperti kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening yang selanjutnya dapat memberikan informasi bagi perusahaan untuk membuat keputusan saat ini dan masa depan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi kesempatan untuk menerapkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, sehingga dapat memperoleh pengetahuan praktis tentang masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan.
- b. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam

upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan menciptakan pelanggan yang loyal.

- c. Bagi pihak lainnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung proses pembelajaran dan penerapan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang Manajemen Pemasaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang topik ini.

