

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tampil rapi dan menarik tidak lagi hanya kebutuhan wanita. Kini, para pria juga ingin selalu tampil rapi dan menawan dalam setiap kegiatan. Banyak hal yang pria perhatikan terkait penampilannya, salah satunya adalah gaya rambut. Ini membuat kebutuhan akan jasa pangkas rambut terus meningkat. Alhasil usaha pangkas rambut pun semakin menjamur.

Pangkas rambut merupakan salah satu jenis usaha yang masuk kedalam kategori usaha yang bergerak dalam bidang jasa, yang mana didalamnya menyediakan jasa potong rambut untuk para pelanggan. Berikut beberapa alasan kenapa berbisnis di bidang pangkas rambut :

1. Modal yang dikeluarkan relatif kecil, dengan pendapatan yang cukup tinggi.
2. Mudah dalam melakukan usahanya.
3. Tidak sulit dalam penyediaan peralatan dalam usaha ini.
4. Sampai kapanpun pangkas rambut akan selalu dicari karena semakin hari rambut semakin bertambah panjang.

Namun pada era sekarang ini pangkas rambut tidak lagi menjadi pilihan satu-satunya bagi pria. Banyak pria yang beralih dari jasa pangkas rambut ke barbershop. Dalam hal nama pangkas rambut dan barbershop sejatinya sama, namun dalam hal konsep sangatlah berbeda. Pangkas rambut biasa hanya

menyediakan jasa potong rambut, dan juga memiliki ruangan yang biasa-biasa saja.

Sedangkan barbershop memiliki banyak kelebihan dari pada jasa pangkas rambut, yaitu seperti layanan pijat kepala, rileksasi dengan handuk panas dan facial, tempat penjualan produk perawatan rambut, dan juga memiliki ruangan yang nyaman dengan full AC.

Di Indonesia, khususnya Kota Padang usaha barbershop mulai menjamur dan berkembang dalam 1-2 tahun ini. Emery Barbershop merupakan salah satu barbershop yang berdiri pada bulan Februari 2015 yang didirikan oleh saudara Ryan Akbari. Jasa yang ditawarkan oleh Emery Barbershop adalah potong rambut dan layanan-layanan lainnya. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kepuasan dan kesetiaan pelanggan merupakan tujuan utama yang harus diperhatikan dalam rangka mempertahankan pelanggannya.

Emery Barbershop selalu melakukan banyak cara untuk mendapatkan perhatian dari masyarakat maupun untuk mempertahankan pelanggannya. Salah satu cara yang dilakukan oleh Emery Barbershop dalam usaha mempertahankan loyalitas pelanggannya adalah dengan tetap membina hubungan yang baik dengan setiap pelanggan. Hubungan ini sendiri dapat dikatakan sebagai suatu program dalam mencapai loyalitas pelanggan, dimana pelanggan diajak untuk membangun suatu hubungan yang lebih dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah sehingga dapat menimbulkan kepercayaan, kepuasan, bahkan sebuah ikatan sosial yang pada akhirnya dapat menimbulkan sebuah komitmen perusahaan.

Akan tetapi kritik dan saran selalu datang dalam perjalanan Emery barbershop hingga saat ini. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan

menyampaikan pengalaman buruknya pada orang lain. Bila masing-masing dari orang meneruskan informasi tersebut kepada orang lainnya lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara eksponensial. Bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian yang dihasilkan karena kegagalan memuaskan harapan pelanggan. Merealisasikan jasa yang berkualitas bergantung pada komponen *pheriperal* (pendukung). Dalam memberikan pelayanan perusahaan harus dapat menciptakan *User Experience* yang baik karena pengalaman buruk mengenai pelayanan yang diberikan akan menyebabkan beralihnya pelanggan ke pesaing.

Dalam memberikan jasa, Emery Barbershop harus memperhatikan tingkat kepuasan pelanggan. Untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan dapat digunakan teori *Costumer Satisfaction Index*. Selain itu Emery Barbershop juga harus memperhatikan beberapa indikator pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Ada indikator yang harus dipertahankan, indikator yang harus ditingkatkan kinerjanya dan ada indikator yang menjadi prioritas sehingga harus diperhatikan oleh Emery Barbershop.

Untuk mengukur beberapa indikator kualitas jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan dapat digunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian terhadap beberapa indikator yang merujuk pada pelayanan jasa yang diberikan, guna mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar penyedia jasa memahami yang diinginkan oleh konsumen terhadap jasa yang diberikan.

Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan pelanggan Emery Barbershop dan merumuskan indikator pelayanan

yang akan diperbaiki dan dipertahankan. Peneliti terdorong untuk meneliti apakah strategi yang dilakukan oleh Emery Barbershop dapat memuaskan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan dari permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN EMERY BARBERSHOP DENGAN MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*.**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan Emery Barbershop dengan menggunakan teori *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Bagaimana indikator pelayanan yang akan diperbaiki dan dipertahankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah :

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan Emery Barbershop dengan menggunakan teori *Customer Satisfaction Index* (CSI).
2. Merumuskan indikator pelayanan yang akan diperbaiki dan dipertahankan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan penjelasan tentang isi dari masing-masing bab yang disajikan secara singkat dan jelas dari keseluruhan bagian skripsi ini. Skripsi ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

2. Bab II Landasan Teori

Bab ini menguraikan landasan teori yang mendukung perumusan masalah penelitian, kutipan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan pengujian hipotesis.

3. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan mengenai jenis atau variabel penelitian dan definisi operasional, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, serta metode pengumpulan data dan analisa data.

4. Bab IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini berisi hasil penelitian yang kemudian dibahas untuk menyampaikan jawaban atas masalah-masalah penelitian.

5. Bab V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.