



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang Masalah**

Banyaknya salon masa kini sedang menghadapi persaingan terberat yang pernah mereka hadapi. Hanya salon-salon yang berfokus pada pelanggan yang berhasil menarik pelanggan dan berhasil memperkenalkan produk. Terlalu banyak salon yang berfikir bahwa mendapatkan pelanggan adalah tugas bagian pemasaran atau penjualan. Jika bagian pemasaran tidak mampu mendapatkan pelanggan, salon akan berkesimpulan bahwa tenaga pemasaran mereka kurang baik. Akan tetapi, kenyataannya adalah bahwa pemasaran hanyalah salah satu faktor untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Bagian pemasaran hanya dapat menjadi efektif pada salon-salon yang seluruh bagian dan karyawannya telah merancang serta menjalankan sistem penyampaian nilai pelanggannya yang lebih unggul dari pada para pesaingnya.

Namun selain pemasaran, pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang dapat mencapai keberhasilan perusahaan. Faktor pelayanan nasabah memang salah satu ujung tombak perusahaan dalam menjual produknya. Banyak tindakan jumlah nasabah serta volume pembelian nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara melayani nasabah tersebut, sekalipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan,namun tanpa



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
  2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

didukung oleh pelayanan yang baik, jangan harap dapat memperoleh hasil yang diinginkan dan tepat sasaran.

Karyawan dikatakan berhasil apabila ia mampu memuaskan konsumen. Menurut Griffin (2009) Dalam Priansa (2017:199-200) menjelaskan bahwa berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan konsumen yang loyal sangat bergantung pada kemampuan perusahaan dalam menciptakan nilai, dan secara terus menerus berupaya untuk memperbaikinya. Sebaliknya, semakin besar kesenjangan antara tingkat harapan dengan yang dirasakan konsumen, semakin tinggi tingkat ketidakpuasan yang dialami oleh konsumen.

Seiring dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia, kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pada pelanggan yang akan memperoleh simpati. Demikian pula halnya dengan konsumen, mereka telah pandai memilih-milah dan memilih produk mana yang memberikan keuntungan lebih, serta pelayanan yang paling memuaskan.

Setiap perusahaan jasa mempunyai upaya tersendiri dalam memberikan kualitas yang terbaik kepada pelanggannya. Untuk itu dibutuhkan identifikasi determinan utama kualitas jasa dari sudut pandang pelanggan. Salah satu organisasi yang memberikan pelayanan jasa adalah Anta Permana Salon khusus Wanita. Anta Permana Salon tidak hanya berfokus pada perawatan kecantikan saja, tetapi Anta Permana Salon



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

tersebut juga harus berdasarkan standarisasinya sesuai dengan ketentuan jenis kelamin. Pengunjung yang sudah pasti wanita semua, produk yang berkualitas dan aman sudah terdaftardi BPOM, karyawannya yang juga wanita dan ramah agar dapat memberikan kepuasan pada pelangan.

Pada saat ini, sangat perlu adanya Anta Permana Salon , karena kebanyakan salon-salon yang ada merupakan salon pada umumnya, yang tersedia untuk pria dan wanita. Salon pada umumnya juga masih banyak menggunakan hal-hal yang dilarang oleh agama, seperti tanam bulu mata, menyambung rambut, bercampur baur laki-laki dan perempuan di salon dan lain sebagainya. Oleh karena itu, Anta Permana Salon sangat dibutuhkan oleh wanita muslimah saat ini. Dengan adanya Anta Permana Salon, wanita muslimah dapat melakukan perawatan dengan aman dan nyaman sehingga dapat merasakan kepuasan.

Sampai saat ini kualitas pelayanan masih menjadi salah satu faktor keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti melakukan penelitian pada tempat, yaitu Anta Permana Salon Jalan Soebrantas Tembilahan Kota. Hasil pra riset berupa wawancara di Anta Permana Salon4 juli 2024 kepada pemilik usaha Anta Permana Salondi jalan Soebrantas Tembilahan Kota mengatakan bahwa penjualan selalu meningkat tiap tahunnya, hal ini terlihat dari pendapatan yang meningkat, apalagi dengan bertambahnya produk yang ditawarkan. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan konsumen sangatbesar terhadap pelayanan yang ditawarkan Anta Permana Salon.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Anta Permana Salon menggunakan produk yang sudah terjaga dari sisi mutu dan keamanannya karena menggunakan produk yang sudah memperoleh izin edar dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM). Berbagai jasa perawatan yang terdapat pada Anta Permana Salon jalan Soebrantas Tembilahan Kota ini yaitu:

Tabel 1.1

Jasa Perawatan Dan Harga

No	Nama Perawatan	Tarif Harga
1	Gunting Rambut	18.000 - 25.000
2	Creambath Biasa	38.000
3	Creambath Spa	75.000
4	Facial Biasa	38.000
5	Facial Microdermabrsi Diamond	88.000
6	Facial Led	79.000
7	Facial Microderma + Led	98.000
8	Facial Chemical Peeling	85.000
9	Totok Wajah + Masker	35.000
10	Totok Aura + Masker	58.000
11	Massage Full Body	49.000
12	Lulur + Pijat Full Body	48.000
13	Masker Badan	39.000
14	Foot Spa	37.000

Sumber: Anta Permana Salon Tembilahan

Anta Permana Salon menyediakan berbagai perawatan untuk wanita muslimah, seperti gunting rambut (Rp 18.000 - Rp 25.000), creambath (Rp 38.000 - Rp 75.000), dan facial (Rp 38.000 - Rp 98.000) untuk merawat rambut dan wajah. Ada juga totok wajah + masker (Rp 35.000) dan totok aura + masker (Rp 58.000) untuk kesegaran. Untuk relaksasi, tersedia massage full body (Rp 49.000), lulur + pijat (Rp 48.000), dan foot spa (Rp 37.000). Semua perawatan dirancang dengan memperhatikan kenyamanan dan sesuai syariat Islam.



Berikut data konsumen Anta Permana Salonjalan soebrantas di Tembilahan kota:

Tabel 1.2  
Data Konsumen Pada Anta Permana Salon

No	Tahun	Jumlah Pengunjung
1	2022	375
2	2023	823
3	2024	974

Sumber: Anta Permana Salon Tembilahan

Berdasarkan data perkembangan jumlah konsumen di atas selama 3 (tiga) tahun sebelumnya pada Anta Permana Salonyang mengalami kenaikan. Pada tahun 2022 jumlah konsumen berjumlah 375 orang, pada tahun 2023 mengalami peningkatan jumlah konsumen menjadi 823 orang,dan pada tahun 2024 mengalami peningkatan dengan jumlah konsumen 974 orang pada tahun 2024.

Hasil wawancara dengan kak dini junike putri pemilik Anta Permana Salon pada tanggal 5 juli 2024 mengatakan bahwa selalu ada konsumen yang datang untuk melakukan perawatan, satu hari ada yang datang 3 (tiga) orang 4 (empat) orang bahkan paling banyak sampai 7 (tujuh) orang dalam satu hari, ada juga dalam satu hari tidak ada konsumen yang datang. Namun demikian, jika dilihat dari jumlah konsumen per tahunnya selalu ada peningkatan. Hal tersebut karena adanya kepuasan yang dirasakan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Anta Permana Salon.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
4. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
5. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.



Banyaknya konsumen yang menggunakan jasa Anta Permana Salonini dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung, oleh karena itu peneliti tertarik mengangkat permasalahan ini pada Anta Permana Salondi jalan soebrantas, Tembilahan kota dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Anta Permana Salon di Tembilahan”**.

## B. Rumusan Masalah

Setelah dilihat dari uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan yang diberikan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Anta Permana Salon di Tembilahan?

## C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu, Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan konsumen pada Anta Permana Salon Jalan Soebrantas Tembilahan Kota.

### 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a) Bagi Akademisi: Penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

terhadap kepuasan konsumen, khususnya dalam industry salon.

- b) Bagi Pemilik Toko: Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi pemilik Anta Permana Salon Tembilahan untuk merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif dalam menarik minat beli konsumen.
- c) Bagi Produsen Kosmetik: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman terkait persepsi konsumen terhadap Anta Permana Salon serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk pengembangan salon maupun penyusunan strategi pemasaran yang lebih efektif..

## D. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dapat dijabarkan sebagai berikut:

### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### BAB II: TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini dipaparkan landasan teori, hasil penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

### BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel beserta pengukurannya, teknik

pengumpulan data, serta metode analisis data yang digunakan.

## **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian yang diperoleh, serta pembahasan terkait temuan penelitian.

## BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian yang diperoleh serta saran-saran yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

## DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka memuat identitas sumber referensi yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan penelitian ini.

1. ).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan 2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat diketahui. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
  3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik peraturan yang berlaku di Indonesia.