

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari bahwa kesan pertama diri seseorang ketika berhadapan dengan orang lain adalah penampilannya. Penampilan merupakan salah satu cara manusia untuk mengekspresikan diri kepada orang lain baik itu perempuan maupun pria. Seiring adanya perkembangan zaman dan juga meningkatnya taraf hidup di masyarakat, gaya hidup masyarakat mulai menjadi semakin berkembang. Keadaan seperti ini membuat masyarakat menjadi semakin peduli pada penampilan mereka. Mengenai masalah penampilan kebanyakan orang mengetahui bahwa, untuk urusan penampilan identik pada kaum perempuan. Namun faktanya kaum lelaki juga turut memperhatikan gaya penampilannya.

Penampilan kaum pria tidak jauh beda dengan perempuan, yaitu dengan memperhatikan penampilan pakaian atau aksesoris yang digunakan dan juga dengan penampilan anggota badan. Salah satunya penampilan anggota badan yang diperhatikan para lelaki adalah penampilan gaya rambut. Penampilan atau model gaya rambut telah memiliki banyak jenis terutama pada kaum laki-laki yang memiliki banyak variasi model gaya rambut, misalnya model cepak, *hard cord*, *under cut*, *mohawk*.

Salah satu cara para kaum pria untuk merawat penampilan rambut adalah dengan menggunakan jasa tukang cukur. Pada zaman dulu tukang cukur

memangkas rambut masih menggunakan alat-alat tradisional dan fasilitas yang sederhana serta hanya terbatas melayani jasa pangkas rambut saja. Namun seiring berkembangnya zaman dan kebutuhan masyarakat, terutama para lelaki kini mulai bermunculan pangkas rambut modern dengan sebutan barbershop.

Perbedaan antara barbershop dan pangkas rambut tradisional yaitu terletak dari segi fasilitas, jasa, gaya, durasi waktu, dan harga. Berikut perbedaan barbershop dan pangkas rambut biasa :

1. Dari segi fasilitas barbershop memiliki alat yang lengkap dan modern serta memiliki perlengkapan perawatan rambut.
2. Dari segi jasa barbershop menyediakan jasa lebih lengkap seperti *creambath*, *smoothing*, pijat.
3. Gaya rambut yang disediakan di barbershop lebih *up to date* seperti gaya classic, undercut, pompadour.
4. Durasi waktu lebih lama, karena di barbershop setelah potong terdapat sesi pijat dan cuci rambut.
5. Harga yang ditawarkan barbershop lebih mahal karena sebanding fasilitas dan pelayanan yang diberikan.¹

Potensi bisnis seperti ini terlihat besar karena kebutuhan untuk memangkas rambut adalah suatu kegiatan yang selalu dilakukan seseorang secara periodik. Bisnis seperti ini telah menjamur di berbagai daerah karena pengaruh perkembangan zaman yang semakin modern. Salah satunya adalah di

¹ Zain Barbershop Bali, Perbedaan Barbershop Dengan Pangkas Rambut Tradisional, (<https://zainbarbershopbali.id/barbershop-tips/perbedaan-barbershop-denganpangkas-rambut-tradisional/>). Diakses pada 10 Maret 2021 Pukul 19.45 WIB.

kota Kediri. Hal ini dapat dilihat disalah satu kecamatan di kota Kediri yaitu Kecamatan Mojojoto yang menjadi salah satu kecamatan dengan jumlah jiwa laki-laki terbanyak sejumlah 61.132 jiwa. Berikut adalah barbershop yang ada di kecamatan Mojojoto kota Kediri :

Tabel 1. 1
Nama Barbershop di Kecamatan Mojojoto Kota Kediri

No	Nama Barbershop	Tahun Berdiri	No	Nama Barbershop	Tahun Berdiri
1	Fender Barbershop	2014	7	Maestro Barbershop	2018
2	IMC Barbershop	2016	8	Flat Left Barbershop	2019
3	Dr. Barbershop	2016	9	Defaros Barbershop	2019
4	Vintage Barbershop	2016	10	Hook Barbershop	2020
5	The Lucky Barbershop	2017	11	HCN Barbershop	2021
6	Nikron Barbershop	2017	12	Wish Hair Studio	2021

Sumber: Hasil Observasi Januari 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui nama dan tahun berdiri barbershop yang ada di kecamatan Mojojoto kota Kediri. Pada penelitian ini peneliti akan mengambil data dengan menggunakan tiga perbandingan barbershop berdasarkan tahun berdirinya yang sama, yaitu IMC Barbershop, Dr. Barbershop, dan Vintage barbershop dengan meninjau dari segi pemasarannya menggunakan teori pemasaran menurut Kotler dan Amstrong, yakni meliputi : faktor produk, faktor harga, faktor promosi, faktor lokasi, faktor SDM, faktor pelayanan, faktor bukti fisik. Berikut adalah perbandingan tiga barbershop dari hasil observasi yang diperoleh :

Tabel 1. 2
Perbandingan Antara Dr. Barbershop, Fender Barbershop, dan The Lucky Barbershop

Keterangan	IMC Barbershop	Dr. Barbershop	Vintage Barbershop
Produk	<ul style="list-style-type: none"> - Potong - Potong dan cuci - Semir/<i>colouring</i> - <i>Toning</i> - <i>Bleaching</i> - <i>Creambath</i> - <i>Hairtatto</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Potong - Potong dan cuci - Semir/<i>colouring</i> - <i>Toning</i> - <i>Bleaching</i> - <i>Creambath</i> - <i>Hairtatto</i> - Relaksasi 	<ul style="list-style-type: none"> - Potong - Potong dan cuci - Semir/<i>colouring</i> - <i>Toning</i> - <i>Bleaching</i> - <i>Creambath</i>
Harga potong dan cuci	Rp. 30.000	Rp. 30.000	Rp. 35.000
Promosi	Whatsapp, facebook, instagram	Whatsapp, facebook, instagram	Whatsapp, facebook, instagram
Lokasi	Jl. Ahmad Dahlan No. 72a Mojoroto, Kecamatan Mojoroto Kota Kediri	Ruko Mitos Blok. C No. 01 Jl. Penanggungan, Lirboyo, Kec. Mojoroto Kota Kediri	Jl. KH. Agus Salim No. 51e, Bandar Kidul, Kecamatan Mojoroto, Kota Kediri
Proses	Buka setiap hari Pukul 13.00 - 21.00,	Buka setiap hari Pukul 10.00 - 21.00,	Buka setiap hari pukul 10.00 – 21.00
SDM	2 orang	5 orang	2 orang
Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir cukup untuk 4 motor - Ruangan AC - Free wifi - Live music - TV 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir cukup untuk 2 mobil dan 6 motor - Free minuman kemasan - Ruangan AC - Free wifi - Live music - TV 	<ul style="list-style-type: none"> - Tempat parkir cukup untuk 6 motor - Tersedia Kipas Angin - Free wifi - Live music

Sumber: Hasil Observasi Februari 2022

Berdasarkan pada tabel 1.2 diatas dapat diketahui bahwa Dr. Barbershop memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan IMC Barbershop dan Vintage Barbershop. Pada segi produk Dr. Barbershop memiliki produk jasa lebih

banyak dibandingkan IMC Barbershop dan Vintage Barbershop, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada Bukti fisik Dr. Barbershop memiliki keunggulan tempat parkir yang lebih luas dan setiap pelanggan mendapatkan free minuman kemasan. Dari perbedaan yang dipaparkan dalam tabel diatas itulah mengapa peneliti memilih Dr. Barbershop dibanding dengan barbershop yang lainnya.

Dr. Barbershop merupakan tempat perawatan rambut modern bagi kaum laki-laki yang terletak di Ruko Mitos Blok. C No. 01 Jl. Penanggungan, Lirboyo, Kec. Mojoroto Kota Kediri dan telah berdiri sejak tahun 2016. Dr. Barbershop hingga saat ini telah melayani banyak pelanggan. Dalam sehari dapat melayani rata-rata 35 pelanggan. Dr. Barbershop juga menyediakan member bagi para pelanggannya yang ingin mendaftar menjadi member.

Teori keanggotaan kelompok adalah paradigma sosiologis, menurut Robert K. Merton, yang mana menjelaskan tentang pola perilaku yang ditampilkan oleh individu dalam komunitas atau kelompok. Organisasi anggota terdiri dari individu yang telah memperoleh pengakuan resmi dan keanggotaan sebagai anggota kelompok. Teori ini berfokus pada pengaruh dinamika keanggotaan kelompok pada perilaku individu.² Teori ini mengakui dampak kelompok referensi pada pembentukan perilaku individu. Individu menganggap organisasi referensi sebagai komponen penting dari konsep diri dan identitas mereka, dimana ini memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku dan

² Lawrence T. Nichols, "The Enduring Social Psychology of Robert K. Merton: Motivating Sentiments, Reference Groups and Self-Fulfilling Prophecies," *The American Sociologist* 47, no. 2-3 (April 2, 2016): 356-381, <http://dx.doi.org/10.1007/s12108-016-9313-1>.

pilihan individu, termasuk keterlibatan mereka dengan penyedia layanan dan kepuasan mereka secara keseluruhan dengan layanan yang diberikan.³

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Dr. Barbershop dapat diketahui jumlah pelanggan yang mendaftar untuk menjadi member dalam empat tahun dari periode tahun 2016/2017 sampai dengan tahun 2021/2022 adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Jumlah Member Dr. Barbershop

Tahun	Jumlah Member
2016/2017	31 orang
2017/2018	64 orang
2018/2019	103 orang
2019/2020	147 orang
2020/2021	163 orang
2021/2022	209 orang

Sumber: Data Dr. Barbershop 2022

Ukuran *membership group* memiliki dampak substansial pada kualitas layanan yang diberikan. Kompleksitas manajemen keanggotaan meningkat secara konsisten, dan kesulitan mempertahankan tingkat layanan yang unggul meningkat secara langsung proporsional dengan ukuran anggota. Penghalang utama yang sering muncul umumnya terkait dengan memperluas cakupan, yang mengakibatkan pengabaian layanan tertentu atau penurunan tingkat penyesuaian yang ditawarkan. Beberapa penelitian menjelaskan korelasi antara kualitas layanan, promosi, citra kolaboratif, dan jumlah keanggotaan menyoroti pentingnya kualitas layanan dalam mempertahankan dan menarik anggota.

³ Bryan S. Turner, "Book Review: Reintroducing Robert K. Merton," *Journal of Classical Sociology* 22, no. 4 (Juni 22, 2022): 442–444, <http://dx.doi.org/10.1177/1468795x221105711>.

Fenomena ini ditunjukkan dalam sejumlah penelitian yang dilakukan oleh Reaves et.al dan Oh et.al.⁴

Dari data jumlah pelanggan yang menjadi member pada tabel 1.3, setiap tahun mengalami peningkatan jumlah pengunjung, oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan menjadi suatu hal yang penting. Salah satu yang dilakukan oleh Dr. Barbershop yaitu dari segi produk jasa Dr. Barbershop menerima *request* berbagai jenis model gaya rambut, menerima keluhan dan saran mengenai rambut dan *style* rambut dari pelanggan, menggunakan produk bahan yang berkualitas untuk perawatan rambut.

Dari segi harga Dr. Barbershop memberikan harga yang tidak terlalu mahal dan menyediakan pembayaran tranfer melalui bank atau QRIS untuk memudahkan pelayanan pembayaran. Dari segi promosi Dr. Barbershop memiliki beberapa media seperti whatsapp, facebook, Instagram selain digunakan untuk media promosi juga digunakan sebagai media edukasi dan tanya jawab mengenai perawatan rambut demi memberikan pemahaman kepada pelanggan. Dari segi lokasi Dr. Barbershop dapat mudah dijangkau oleh semua orang karena letaknya yang strategis. Dari segi proses Dr. Barbershop memiliki jam kerja relative lama dari jam 10.00 - 21.00 hal ini untuk memberikan kesempatan waktu pelanggan yang memiliki jam kerja sibuk misalnya seperti para pekerja. Dari Segi SDM Dr. Barbershop memiliki karyawan yang

⁴ Samantha Reaves et al., "Associations Between School Mental Health Team Membership and Impact on Service Provision," *School Mental Health* 14, no. 3 (January 5, 2022): 672–684, <http://dx.doi.org/10.1007/s12310-021-09493-z>. dan Sang Hyun Oh, Hwa Suk Lee, and Su Jin Kim, "The Effects of Service Quality and Relationship Benefits on Relationship Commitment and Customer Loyalty in Membership Fitness Club," *Journal of Global Scholars of Marketing Science* 21, no. 3 (September 2011): 115–125, <http://dx.doi.org/10.1080/21639159.2011.9711018>.

berpengalaman dalam bidangnya. Dari segi bukti fisik Dr. barbershop memiliki fasilitas yang baik.

Menurut Lupiyoadi, kepuasan konsumen dipengaruhi oleh lima faktor yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, biaya⁵. Berdasarkan faktor kepuasan konsumen tersebut, peneliti menyebar kuesioner kepada Pelanggan Dr. Barbershop untuk mengetahui faktor yang menjadi kepuasan konsumen Dr. Barbershop.

Tabel 1. 4
Alasan Konsumen memilih Dr. Barbershop

Keterangan	Jumlah
Kualitas produk	6
Kualitas pelayanan	29
Emosional	0
Harga	0
Biaya	0
Jumlah	35

Sumber: Hasil Observasi Februari 2021

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa 29 responden mereka memilih Dr. Barbershop karena kualitas pelayanan, 6 responden memilih kualitas produk, dan tidak ada responden yang memilih faktor emosional, harga dan biaya. Dari beberapa jenis jasa yang ditawarkan oleh Dr. Barbershop untuk mengetahui atau membandingkan antara kinerja dan hasil maka diperlukan ukuran tingkat kepuasan. Jasa-jasa tersebut di sebagaimana yang dijelaskan pada tabel 1.2, yaitu: potong, potong dan cuci, semir/*colouring*, *toning*, *bleaching*, *creambath*, *hairtatto*, Relaksasi. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa

⁵ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapannya.⁶

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan Dr. Barbershop maka peneliti menyebarkan kuesioner kepada 35 responden pelanggan Dr. Barbershop. Berikut adalah tabel hasil kuesioner tingkat kepuasan pelayanan Dr. Barbershop:

Tabel 1. 4
Kepuasan konsumen Dr. Barbershop

Keterangan	Jumlah
Sangat puas	16
Puas	19
Cukup puas	0
Kurang puas	0
Tidak puas	0
Jumlah	35

Sumber: Hasil Observasi Februari 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas menunjukkan bahwa kebanyakan konsumen merasa puas oleh pelayanan jasa yang diberikan oleh Dr. Barbershop. Konsumen menjawab merasa puas sejumlah 19 orang, sangat puas sejumlah 16 orang, kemudian tidak ada responden yang memilih untuk kategori cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Dari data tersebut bisa diketahui bahwa mayoritas konsumen merasa puas oleh pelayanan Dr. Barbershop.

Berdasarkan hasil observasi awal yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojojoto Kota Kediri)”.

⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu media Publishing, 2013), 295.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan pelanggan di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pelanggan di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan memilih di Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan pengetahuan teori dalam bidang ekonomi, khususnya dalam mengkaji secara ilmiah mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dalam dunia usaha.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kontribusi pada pengembangan ilmu ekonomi. Serta dapat menjadi bahan referensi dan pembandingan untuk peneliti, khususnya dalam penelitian hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari rumusan masalah sebuah penelitian, sebab jawaban yang diberikan masih berdasarkan dari teori yang relevan, dan belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang didapat dari proses pengumpulan data.⁷

1. Hipotesis Alternatif (H_a): yaitu ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.
2. Hipotesis Nol (H_0): yaitu tidak ada pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Dr. Barbershop Kelurahan Lirboyo Kecamatan Mojojoto Kota Kediri.

F. Telaah Pustaka

1. Mohamad Faqih Mudawaim, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, dengan judul penelitian Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada B.Creative Event Organizer Kediri. Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan yaitu kualitas

⁷ Fenti Hikmawati, *Metodelogi Penelitian*, (Depok: Rajagrafindo Persada, 2017), 50.

pelayanan dan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitian yaitu pada B.Creative Event Organizer, sedangkan penelitian yang akan diteliti yaitu di Dr. Barbershop. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel kepuasan konsumen sebesar 62,4%, sedangkan 37,6% dipengaruhi oleh variabel lain seperti kualitas produk, harga, emosi, biaya.

2. Fitri Febriani, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Kediri, dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Farmasi Puskesmas Badas Kabupaten Kediri). Persamaan pada penelitian adalah metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kemudian perbedaan penelitian yaitu terletak pada objek penelitian yaitu pada Puskesmas Badas, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu di Dr. Barbershop. Hasil penelitian ini menunjukkan besarnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien sebesar 84%, sedangkan sisanya 16% dipengaruhi oleh variabel kualitas produk, emosi, harga, biaya.
3. Fahtira Virdha Noor, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu, dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Herba Penawar Alwahida Indonesia.

Persamaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Perbedaan penelitian ini yaitu terletak pada objek penelitian yaitu pada Al-Fatih Business Center II HPAI Kota Bengkulu, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu di Dr. Barbershop. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel dependen kepuasan pelanggan sebesar 48,5% dipengaruhi variabel independent kualitas pelayanan, sedangkan 51,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti.

4. Dita Haryanti, mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo, dengan judul Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenaga Kerjaan Cabang Madiun. Persamaan penelitian ini pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kemudian perbedaan penelitian yaitu terletak pada objek penelitian yaitu pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Madiun, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu di Dr. Barbershop. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kualitas pelayanan (indikator *tangible*, *responsiveness*, *assurance*) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta. variabel kualitas pelayanan (indikator *empathy*, *reliability*) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan peserta.

5. Arisky Bintang Abdalla, Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Mark The Barber Yogyakarta. Persamaan penelitian ini pada metode penelitian yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Kemudian perbedaan penelitian yaitu menggunakan tiga variabel x yaitu kualitas pelayanan, fasilitas dan harga, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan satu variabel x yaitu kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan Mark The Barber secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan..