

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kegiatan yang padat membuat orang memerlukan tempat untuk merelaksasikan tubuh dan pikiran dengan merawat tubuhnya, terutama bagi kaum wanita. Memanjakan, merawat dan mempercantik diri merupakan kebutuhan setiap wanita. Namun, seiring dengan perkembangan zaman dan adanya pengaruh dari budaya luar yang masuk maka kegiatan merawat tubuh dan mempercantik diri pun bergeser menjadi suatu gaya hidup (*lifestyle*) masyarakat (Miranti, 2011). Pengukuran gaya hidup dapat dilakukan dengan aktivitas atau sikap, ketertarikan atau minat dan pendapat konsumen terhadap suatu aktivitas. Dengan memanjakan, merawat, dan mempercantik diri merupakan kegiatan menyenangkan yang sudah menjadi gaya hidup bagi sebagian besar kaum wanita saat ini. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020, populasi kota Bekasi adalah sekitar 2,9 juta jiwa, dengan rincian sekitar 1,4 juta jiwa atau sekitar 48,5% adalah perempuan dan sisanya laki-laki, berdasarkan jumlah perempuan yang cukup besar sangat potensial dengan berkembangnya usaha salon eyelash extension di Kota Bekasi.

Salon eyelash extension merupakan jenis usaha kecantikan yang semakin populer di Bekasi Kota. Semakin banyaknya permintaan untuk layanan ini, maka semakin banyak pula salon eyelash extension yang berdiri di kota ini salah satunya adalah Salon Ayyu Studio. Salon Ayyu Studio menawarkan berbagai layanan yang mencakup pemasangan bulu mata palsu, perawatan bulu mata, dan pemanjangan bulu mata. Selain itu, salon Ayyu Studio juga menawarkan layanan perawatan wajah dan rias wajah. Salah satu faktor yang mempengaruhi perkembangan salon eyelash extension di Kota Bekasi adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya penampilan dan kecantikan. Semakin banyaknya orang yang sadar akan pentingnya penampilan, semakin banyak pula permintaan untuk layanan kecantikan seperti salon eyelash extension. Dibawah ini disajikan pada gambar 1 data pengunjung salon ayyu studio tahun 2022.



Gambar 1 1 Data Pengunjung Salon Eyelash Extension Tahun 2022

Selain itu, perkembangan teknologi dan inovasi dalam industri kecantikan juga mempengaruhi perkembangan Salon Ayyu Studio. Teknologi dan inovasi ini memungkinkan salon Ayyu Studio untuk menawarkan layanan yang lebih canggih dan efektif dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Dalam persaingan di industri kecantikan, salon eyelash extension di Kota Bekasi juga berusaha untuk membedakan diri mereka dari pesaing-pesaing mereka. Beberapa salon menawarkan layanan yang lebih murah, sementara yang lain menawarkan layanan yang lebih eksklusif dan premium. Beberapa salon juga menawarkan paket-paket diskon dan promosi untuk menarik pelanggan baru.

Salon Ayyu Studio terus berkembang dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mempertahankan basis pelanggan yang loyal. Dengan semakin tingginya permintaan untuk layanan kecantikan, maka diharapkan akan terus terjadi pertumbuhan dan perkembangan bagi salon Ayyu Studio, namun dengan semakin berkembangnya salon Ayyu Studio tidak luput dari masalah yang timbul seperti, beberapa masalah yang sering dihadapi oleh Salon Ayyu Studio adalah sebagai berikut; infeksi atau iritasi pada mata; pemasangan bulu mata palsu yang tidak steril atau dilakukan secara salah dapat menyebabkan infeksi atau iritasi pada mata. Hal ini bisa terjadi apabila salon tidak menjaga kebersihan dan sterilisasi alat-alat yang digunakan atau jika teknisi yang melakukan pemasangan tidak memiliki keahlian yang memadai; reaksi alergi; beberapa orang dapat mengalami reaksi alergi terhadap bahan-

bahan yang digunakan dalam pemasangan bulu mata palsu. Hal ini dapat menyebabkan gatal-gatal, kemerahan, dan bengkak pada area sekitar mata; kerusakan pada bulu mata asli; pemasangan bulu mata palsu yang dilakukan secara berlebihan atau salah dapat menyebabkan kerusakan pada bulu mata asli. Hal ini dapat terjadi karena adhesive (perekat) yang digunakan dalam pemasangan dapat merusak akar bulu mata asli; tidak sesuai dengan keinginan konsumen:

Salah satu masalah yang sering dihadapi oleh salon Ayyu Studio adalah ketidaksesuaian antara hasil akhir pemasangan dengan keinginan konsumen. Hal ini dapat terjadi karena ketidakpahaman teknisi mengenai preferensi dan permintaan konsumen; biaya yang tinggi, layanan pemasangan bulu mata palsu di salon eyelash extension biasanya memiliki biaya yang cukup tinggi dibandingkan dengan layanan kecantikan lainnya. Hal ini dapat menjadi masalah bagi konsumen yang memiliki anggaran terbatas; Sulit dipelihara; bulu mata palsu memerlukan perawatan khusus agar tetap terlihat cantik dan awet. Hal ini dapat menjadi masalah bagi konsumen yang sibuk atau tidak memiliki waktu untuk melakukan perawatan rutin. Masalah-masalah di atas tentu akan mempengaruhi kepuasan konsumen terutama pelanggan salon Ayyu Studio.

Dalam industri kecantikan, persaingan yang ketat memaksa salon untuk terus berinovasi dalam menjaga pelanggan tetap loyal dan menarik pelanggan baru. Oleh karena itu, strategi promosi yang efektif sangat penting untuk meningkatkan awareness, menghasilkan penjualan yang lebih tinggi, dan memperluas pangsa pasar. Variabel promosi yang dapat digunakan oleh salon Ayyu Studio adalah membuat iklan di media cetak seperti majalah kecantikan atau di media online seperti Instagram atau Facebook, dengan menampilkan contoh hasil eyelash extension yang menarik dan menonjolkan keunggulan salon. Promosi penjualan, memberikan diskon atau paket promo untuk pelanggan setia atau untuk pembelian bulu mata palsu yang lebih banyak. *Personal selling*, memberikan penjelasan dan konsultasi tentang jenis bulu mata palsu yang cocok untuk bentuk mata dan gaya hidup pelanggan. *Direct marketing*, mengirimkan email marketing kepada pelanggan setia atau potensial, yang menawarkan penawaran khusus atau informasi tentang produk dan jasa baru.

Dalam mengimplementasikan strategi promosi, salon Ayyu Studio harus mempertimbangkan target pasar dan preferensi pelanggan, serta memastikan bahwa pesan promosi sesuai dengan citra merek dan nilai-nilai yang ingin disampaikan.

Harga adalah salah satu variabel pemasaran penting yang harus dipertimbangkan oleh salon eyelash extension. Harga yang ditetapkan haruslah sebanding dengan kualitas produk dan jasa yang ditawarkan, dan juga harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Salon Ayyu Studio menyediakan berbagai jenis bulu mata palsu yang berkualitas tinggi dan tahan lama, serta jasa pemasangan yang memerlukan keahlian khusus. Harga yang dikenakan biasanya didasarkan pada berbagai faktor seperti jenis bulu mata yang digunakan, teknik pemasangan, tingkat kesulitan, lokasi salon, dan permintaan pasar.

Harga dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas dan nilai produk dan jasa yang ditawarkan oleh salon. Harga yang terlalu tinggi dapat menghalangi pelanggan potensial untuk mencoba layanan salon, sementara harga yang terlalu rendah dapat merusak citra merek dan mengimplikasikan kualitas yang rendah.

Dalam menetapkan harga, salon Ayyu Studio harus mempertimbangkan biaya produksi, biaya overhead, dan margin keuntungan yang diinginkan. Selain itu, salon juga harus memantau harga pesaing dan mencoba menawarkan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan kualitas dan layanan yang ditawarkan. Harga juga dapat digunakan sebagai strategi pemasaran, seperti menawarkan diskon atau paket harga khusus untuk pelanggan setia atau untuk menghadapi persaingan dengan salon lain. Namun, salon harus memastikan bahwa penawaran harga khusus tidak merusak citra merek dan memperhatikan profitabilitas bisnis.

Brand awareness atau kesadaran merek adalah tingkat pengenalan konsumen terhadap merek atau produk tertentu. Dalam konteks salon Ayyu Studio, *brand awareness* menjadi penting karena dapat membantu salon untuk membedakan dirinya dari pesaingnya dan membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen. Salon Ayyu Studio yang memiliki *brand awareness* yang belum kuat cenderung relatif belum dikenal oleh konsumen dan dapat belum dapat menarik konsumen yang cukup banyak, selain itu, *brand awareness* juga dapat membantu salon untuk memperkuat reputasi mereka di pasar dan memperluas jangkauan bisnis mereka.

Untuk meningkatkan *brand awareness*, salon Ayyu Studio dapat melakukan beberapa strategi pemasaran seperti promosi melalui media sosial, pemasangan iklan di media cetak atau digital, serta mengadakan event atau kontes di media sosial untuk menarik perhatian konsumen. Selain itu, memberikan layanan yang berkualitas dan memperhatikan kepuasan konsumen juga dapat membantu membangun *brand awareness* yang kuat.

Oleh karena itu, penelitian pada salon Ayyu Studio dapat membantu untuk mengidentifikasi masalah dan tantangan yang dihadapi, serta mencari solusi yang lebih baik dan berkelanjutan. Penelitian ini juga dapat membantu untuk meningkatkan standar keamanan dan kesehatan dalam penggunaan alat dan produk, serta mempromosikan praktik bisnis yang lebih ramah lingkungan dan berkelanjutan.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas Adapun identifikasi masalah sebagai berikut.

1. Harga yang terjangkau belum memberikan hasil yang optimal dalam meningkatkan jumlah konsumen
2. Promosi secara online belum dilakukan secara optimal
3. Salon Ayyu Studio belum dikenal secara luas

1.3. Pembatasan Masalah

Hasil identifikasi masalah yang ada di Salon Ayyu Studio menunjukkan bahwa permasalahan yang ada cukup banyak. Agar permasalahan tidak terpecah ke berbagai arah dan agar penelitian dapat lebih fokus dan terarah, maka peneliti memutuskan untuk membatasi penelitian ini hanya kepada Bauran Pemasaran yang terdiri dari promosi dan harga serta *brand awareness* terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Apakah harga, promosi dan kesadaran merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
2. Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
3. Apakah promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
4. Apakah kesadaran merek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1 Apakah harga, promosi dan kesadaran merek secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
- 2 Apakah harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
- 3 Apakah promosi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?
- 4 Apakah kesadaran merek secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Salon Ayyu Studio?

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Dapat digunakan sebagai masukan dan tambahan informasi oleh pihak manajemen Salon Ayyu Studio ataupun organisasi sejenis, khususnya dalam pengelolaan strategi pemasaran yang efektif.
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi penulis, khususnya di bidang manajemen pemasaran
3. Sebagai tambahan literatur kepustakaan dalam bidang manajemen pemasaran terutama pada kajian bauran pemasaran dan kesadaran merek.

1.7. Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih lanjut laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada laporan skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa subbab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODOLGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan simpulan yang merupakan hasil akhir atas penelitian ini dan juga saran yang berisimasukan untuk pihak pada objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan tentang referensi berupa buku, jurnal, rujukan yang secara sah digunakan dalam menyusun penelitian ini.