

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia usaha saat ini mengalami kemajuan dengan pesat yang diwarnai dengan berbagai macam persaingan di segala bidang, salah satunya dalam bidang potong rambut atau *Barbershop* khusus pria saat ini. Berpenampilan menarik dan rapi tidak hanya menjadi kebutuhan wanita saja melainkan pria kini juga ingin tampil menarik dan rapi terutama pada gaya rambut, sehingga bisnis *Barbershop* bisa menjadikan bisnis yang sangat menjanjikan untuk bisnis jangka panjang. Usaha *Barbershop* di Kota Probolinggo, merupakan usaha yang sedang berkembang. Perkembangan ini dapat dilihat dari banyaknya usaha *Barbershop* di Kota Probolinggo .

Pada zaman modern seperti sekarang ini sudah banyak berbagai macam model dan tatanan rambut baru yang bisa menjadi pilihan konsumen pengguna jasa pangkas rambut, Oleh karena itu sudah sangat jelas jika jasa pangkas rambut selalu dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Banyaknya *Barbershop* yang berdiri, membuat banyak pria mulai dari kalangan muda dan tua beralih dari jasa pangkas rambut ke *Barbershop*. Untuk pangkas rambut biasa hanya menyediakan jasa potong rambut, sedangkan *Barbershop* memiliki banyak kelebihan yaitu seperti hairline,

shaving, hair SPA, dan perawatan rambut lainnya dengan ruangan yang nyaman serta menggunakan pendingin ruangan.

Sementara itu, gaya hidup konsumen yang berubah, membuat konsumen mengganti model gaya rambut dengan menyesuaikan perubahan zaman. Gaya hidup adalah sesuatu yang berhubungan dengan bagaimana cara orang menghabiskan waktunya (aktivitas), apa yang dianggap perlu orang pertimbangkan pada lingkungan sekitarnya (minat), dan apa yang orang pikirkan tentang diri sendiri dan juga dunia sekitarnya (opini). selain gaya hidup, harga juga menjadi pertimbangan konsumen.

Harga menjadi salah satu bagian terpenting dalam proses jual beli jasa yang merupakan faktor yang menentukan dalam pengambilan keputusan untuk menggunakan suatu jasa atau tidak, konsumen akan setia manakala konsumen tersebut puas akan jasa yang diperoleh seperti gaya rambut yang konsumen inginkan, oleh karena itu, *Barbershop* harus menciptakan, mengembangkan, dan mengelola suatu sistem terpadu yang dapat menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Menciptakan suatu kepuasan konsumen merupakan satu inti pokok dari perolehan profitabilitas jangka panjang. Apabila harapan tinggi, sementara kinerjanya biasa-biasa saja, kepuasan tidak akan tercapai, bahkan mengakibatkan kekecewaan bagi konsumen. Jika kinerja memenuhi sebuah harapan, konsumen akan merasa sangat puas. Apabila kinerja melebihi harapan, konsumen merasa puas atau senang.

Melihat perkembangan tersebut, Diyan Mei merupakan salah satu pemilik usaha *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo yang berlokasi di Jl. Gubernur Suryo No. 12, Tisnonegaran, Kec. Kanigaran, Kota Probolinggo, memiliki inisiatif untuk membuka usaha di bidang jasa pangkas rambut. Awalnya kegiatan usaha tersebut dilakukan sendiri dari mulai pemberian pelayanan sampai pengelolaan keuangan. Seiring perkembangan usaha jasa tersebut, *Barbershop* De Laki'e ini berkembang dengan baik sehingga memiliki satu cabang yang ada di Kraksaan, Kabupaten Probolinggo.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Gaya Hidup dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti dapat menentukan rumusan masalah yang nantinya akan digunakan dalam penelitian. Maka rumusan masalah yang diajukan penulis adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh gaya hidup dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo?
2. Adakah pengaruh gaya hidup dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo?

3. Variabel manakah diantara gaya hidup dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo?

1.3 Batasan Masalah

Pada penulisan skripsi ini untuk membatasi masalah agar tidak meluas, penelitian ini diberikan batasan yaitu:

- a. Penelitian ini hanya membahas pengaruh gaya hidup dan harga pada konsumen *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo;
- b. Penelitian ini hanya membahas hasil isian kuesioner yang di sebarakan kepada responden
- c. Yang menjadi responden pada penelitian ini adalah konsumen *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji antara gaya hidup dan harga secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.
2. Untuk menguji antara gaya hidup dan harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.

3. Untuk menguji variabel gaya hidup dan harga yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.

1.4.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademisi

1. Peneliti

Manfaat bagi peneliti sendiri untuk menerapkan ilmu-ilmu yang diperoleh selama kuliah serta hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu mengenai gaya hidup dan harga terhadap kepuasan konsumen pada *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.

2. Fakultas Ekonomi Universitas Panca Marga Probolinggo

Diharapkan dapat dipergunakan bagi peneliti lain yang meneliti objek sejenis, sehingga hasil penelitian dapat dimanfaatkan dengan baik.

b. Bagi Praktisi (*Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo)

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan masukan dan sebagai bahan evaluasi bagi *Barbershop De Laki'e* Kota Probolinggo.

1.5 Asumsi

Menurut Sugiyono (2020:87), “Asumsi merupakan pernyataan diterima kebenarannya tanpa pembuktian”. Asumsi ialah sebuah pendapat yang dapat diyakini kebenarannya oleh peneliti, dan dijadikan sebuah titik tolak pemikiran dalam melakukan penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengemukakan beberapa asumsi yang dapat di jadikan sebagai sesuatu yang dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya berdasarkan para ahli atau suatu yang sudah menjadi kebenaran umum. Adapun asumsi dalam penelitian ini yaitu:

1. *Barbershop* De Laki'e merupakan salah satu tempat pangkas rambut yang banyak peminatnya di Kota Probolinggo karena model gaya rambutnya yang bervariasi .
2. *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo memiliki harga yang terjangkau sehingga dapat di jangkau oleh semua kalangan masyarakat.
3. Kepuasan konsumen pangkas rambut pada *Barbershop* De Laki'e Kota Probolinggo berbeda-beda.