

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, setiap perusahaan dihadapkan oleh persaingan dunia usaha yang semakin ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut setiap perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta berusaha untuk memenuhi harapan pelanggan. Nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian jasa yang berkualitas dengan harga bersaing. Untuk mencapai hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing, apabila hal ini dapat tercapai maka pelanggan akan puas dan lebih jauh lagi akan membawa kepada loyalitas pelanggan. Salah satu pelaku bisnis yang paling dicari adalah bisnis jasa. Klinik kecantikan adalah layanan perawatan kulit yang menawarkan produk dan layanan yang bertujuan melindungi, memperbaiki dan meningkatkan penampilan kulit

Seiring dengan perkembangan zaman, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi masyarakat, Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta merupakan salah satu klinik yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan perawatan kecantikan. Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta menjual jasa perawatan yang menyediakan berbagai layanan perawatan yang dilakukan langsung oleh *beauty therapist* dan dokter yang *professional*. Karena meningkatnya persaingan di industri jasa saat ini, klinik kecantikan tidak hanya diminta untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang mencari kualitas layanan untuk masyarakat umum. Karena persaingan yang ketat, perusahaan didorong untuk mengambil berbagai cara untuk menarik minat pelanggan terhadap perusahaan yang hanya dapat menawarkan layanan kecantikan yang mereka tawarkan atau layanan berkualitas yang dapat bertahan terhadap persaingan.

Dengan meningkatkan kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang

akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut, jika pelanggan merasa puas, instrum akan melakukan pembelian secara berulang-ulang dan kepuasan produk atau layanan diakui sesuai dengan harapan pembeli. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta merupakan upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan selama menjalani perawatan. Perasaan puas yang ada pada pelanggan dapat tercapai apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan pelayanan perawatan yang berkualitas yang diberikan oleh Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta. Berdasarkan penelitian Ruth Amryanti, dkk. (2013) menyimpulkan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap variabel kepuasan pelanggan. Basith (2014) juga menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta berupaya meningkatkan kepuasan Pelanggan dengan harapan bahwa apabila kepuasan yang ada pada Pelanggan dapat tercapai, maka akan dapat memberikan promosi yang positif terhadap Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta, sehingga tidak lagi hanya menjadi alternatif kedua dari keputusan calon pelanggan dalam memilih perawatan.

Perkembangan bisnis pada dunia kecantikan membuat banyak pengusaha yang ingin membuka peluang usaha dibidang klinik kecantikan, oleh karena itu maraknya klinik kecantikan di pasaran membuat pengusaha harus selalu meneliti, observasi dan inovasi dalam mengembangkan bisnisnya. Karena banyaknya klinik kecantikan di pasaran pengusaha harus membuat sesuatu yang berbeda dari pesaingnya agar dapat menarik minat pelanggan untuk berlangganan pada klinik tersebut. Yang bisa membedakan yaitu dari kualitas dan pelayanan jasa yang bisa dijadikan pembeda dari klinik kecantikan lainnya. Dari masalah yang dihadapi Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta adalah persaingan yang begitu tinggi dan permintaan akan jasa yang semakin meningkat. Perubahan teknologi pada mesin atau alat kecantikan yang terus menerus berkembang membuat Klinik Kecantikan Kara Esthetique harus selalu mengikuti perubahan tersebut, sedangkan harga yang ditawarkan harus menyesuaikan dengan kemampuan pelanggan. Dengan demikian setiap perusahaan diharuskan untuk mampu meningkatkan daya saingnya agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Menurut (Ammerinda, 2017) masalah yang dihadapi Klinik Kecantikan adalah persaingan yang begitu tinggi dan permintaan akan jasa yang semakin meningkat. Terjadinya fluktuasi pada pendapatan serta jumlah konsumen yang melakukan perawatan mungkin terjadi karena kurangnya keragaman jenis perawatan yang disediakan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Putro, *et al.* (2014) menunjukkan bahwa pada perusahaan salah satu faktor penentu kesuksesan dalam menciptakan kepuasan konsumen adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan dari 4 perusahaan tersebut. Apabila kualitas produk dan kualitas pelayanan sesuai dengan yang diinginkan konsumen, pastinya konsumen tidak akan berfikir ulang untuk melakukan pembelian produk atau jasa yang ditawarkan.

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum melayani konsumen. Fasilitas juga bisa apa saja yang memudahkan kepuasan konsumen. Karena fasilitas tidak dapat dilihat dalam bentuk layanan dan tidak dapat tercium, maka aspek bentuk fisik dalam fasilitas sangat penting sebagai ukuran layanan. Pelanggan menggunakan visi untuk menilai kualitas layanan. Kepuasan konsumen dengan layanan atau penggunaan layanan dipengaruhi oleh harga. Fasilitas menjadi salah satu pertimbangan konsumen dalam menentukan pilihan.

Menurut Tjiptono (2017:129) “Kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan sudut pandang pelanggan bukan berdasarkan penyedia jasa, n.d.) “Kualitas pelayanan dapat diukur baik atau tidaknya berdasarkan sudut pandang pelanggan bukan berdasarkan penyedia jasa”. Meskipun demikian, bukan berarti kualitas pelayanan tidak dapat diukur. Persepsi terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa.

Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak klinik kecantikan gulung tikar karena mematok harga tidak cocok. Harga yang ditetapkan harus sesuai dengan perkenomoian pelanggan, agar pelanggan dapat memutuskan untuk memilih suatu klinik kecantikan tertentu. Sedangkan bagi pelanggan, harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian. Karena harga suatu jasa mempengaruhi persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa yang

diberikan. Harga dan kualitas sangat berpengaruh tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh klinik kecantikan, sehingga pelanggan akan berfikir lagi untuk memilih jasa tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan jasa tersebut. Maka kualitas pelayanan dan harga inilah yang nantinya bisa memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan. Ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian yang dirasakan dengan harapan sebelumnya.

Dari penjelasan diatas maka didapatkan identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah: daya saing, fasilitas, kualitas pelayanan yang disediakan, kesesuaian antara harga yang diberikan dan yang didapatkan oleh Pelanggan,

Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta adalah klinik kecantikan yang sudah diterima sebagai tempat untuk melakukan berbagai jenis perawatan kulit untuk para nstru dan pria. Sebagian kalangan sudah menggunakan jasa Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta. Namun, belum diketahui respon dari pelanggan tentang Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang diberikan ini menjadi tujuan dalam penelitian,

Menurut Aryanti & Suyanto (2019) perawatan kecantikan sudah menjadi kebutuhan khususnya untuk menunjang penampilan dan aktivitasnya dan pada trend tersebut menjadi gaya hidup yang dapat mempengaruhi tingkat persaingan pada instrume di bidang kecantikan ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Daya Saing berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta?
2. Apakah Fasilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta?
4. Apakah Harga yang Kompetitif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta?
5. Apakah Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif berpengaruh secara bersama terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Saing terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta.
2. Untuk mengetahui Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta.
3. Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta.
4. Untuk mengetahui Pengaruh Harga yang Kompetitif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta.
5. Untuk mengetahui Pengaruh Daya Saing, Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Harga yang Kompetitif secara nstrum terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Penulis berharap dalam penyusunan penelitian ini dapat memberikan manfaat pada berbagai pihak, seperti :

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat menambah khasanah referensi penelitian bagi peneliti selanjutnya.

2. Bagi Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi Klinik Kecantikan Kara Esthetique Jakarta dan memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan dan harga sehingga akan berdampak pada kepuasan pelanggan yang optimal.