

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini perkembangan industri di Indonesia, khususnya kosmetik berkembang pesat. Jumlah penduduk Indonesia yang berjumlah sekitar 250 juta jiwa menjadikan Indonesia pangsa pasar yang menggiurkan bagi perusahaan kosmetik. Hal tersebut dikarenakan industri kosmetik tidak hanya membidik segmentasi pasar wanita tetapi juga pria. Untuk bertahan dalam sebuah persaingan bisnis masing-masing perusahaan harus dapat membuat strategi.

Klinik kecantikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa perawatan kulit, yang menawarkan produk dan jasa untuk melindungi, memperbaiki, dan meningkatkan tampilan kulit. Fenomena yang terjadi saat ini di kalangan wanita kecantikan dan penampilan yang menarik menjadi magnet dan menjadi peran penting, kebanyakan wanita yang memandangi kecantikan sebagai hal yang utama, mereka melakukan berbagai macam perawatan untuk menjaga kecantikan dan menjaga penampilannya agar tetap menarik, baik itu perawatan fisik ataupun non fisik. Untuk itu konsumen memilih tempat kecantikan dengan biaya yang cukup terjangkau dan mempunyai kualitas baik dari segi produk ataupun kebutuhan yang mereka butuhkan serta kualitas pelayanan.

Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota dengan jumlah klinik kecantikan yang tidak sedikit. Klinik kecantikan puspita merupakan salah satu klinik kecantikan yang ada di Bandar Lampung yang beralamat di JL. MH. Thamrin No 35. Gotong Royong Bandar Lampung. Klinik Kecantikan Puspita merupakan klinik kecantikan yang menawarkan produk atau jasa yang berfungsi untuk merawat kulit agar lebih cantik dan sehat. Klinik ini telah berdiri pada tahun 2012 dengan cabang di kota Metro, Pringsewu, Sidomulya dan Unit-2 Tulang Bawang.

Klinik Kecantikan Puspita selalu berfokus kepada kepuasan konsumen, kepuasan konsumen sangat penting bagi Klinik Kecantikan Puspita. Untuk mencapai kepuasan konsumen Klinik Kecantikan Puspita selalu memberikan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang terbaik. Kualitas produk yang diberikan sudah terdaftar BPOM, krim wajah yang aman tidak lengket dan tidak memiliki efek negatif seperti panas, dan krim wajah tidak menyebabkan ketergantungan. Kualitas pelayanan yang diberikan ditangani langsung oleh tenaga medis profesional dan legal, pelayanannya ramah, baik dan cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan konsumen. Tidak hanya itu, klinik kecantikan puspita juga merupakan klinik kecantikan yang menawarkan biaya perawatan cukup terjangkau. Berikut daftar biaya perawatan di klinik kecantikan puspita

**Tabel 1.1 Daftar Biaya Perawatan Klinik Kecantikan Puspita Di Bandar Lampung, 2020**

No	Nama produk	Daftar harga
1	Mulei acne cream	Rp. 55.000
2	Mulei serum whitening	Rp. 125.000
3	Mulei gold serum	Rp. 150.000
4	Premium SPA experience	Rp. 150.000
5	Paket mulei skincare	Rp. 215.000
6	Infus diamond whitening	Rp. 500.000

*Sumber: Klinik Kecantikan Puspita Kota Bandar Lampung, 2020.*

Berdasarkan table di atas dapat dipahami bahwa klinik kecantikan puspita cukup bersaing terlebih lagi dengan harga yang cukup terjangkau baik kalangan menengah maupun menengah kebawah, ditambah dengan gratis biaya konsultasi keluhan konsumen atau pasien kepada dokter yang menangani perawatan. Selain itu klinik kecantikan puspita juga telah menetapkan target pasarnya sebagai berikut:

**Table 1.2 Target capaian di bulan Januari-Mei 2020**

<b>Masa</b>	<b>Target</b>	<b>Pencapaian</b>
Januari	345	298
Februari	365	325
Maret	395	189
April	400	254
Mei	413	317
Total	1.918	1.383

*Sumber data: Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung, 2020*

Berdasarkan data di atas terlihat tidak terpenuhinya angka realisasi atau target pada setiap bulannya, hal ini dipengaruhi pula dari kondisi pandemik saat ini.. Melihat kondisi ini, pihak klinik kecantikan puspita membuat layanan terbaru yaitu layanan dari rumah atau disebut dengan *Home Care*. *Home Care* adalah layanan jasa perawat yang biasa didatangkan ke rumah, dalam hal ini perawatan kecantikan. Akan tetapi dengan barunya diberlakukan layanan ini, masih banyak yang belum mengetahui layanan *Home Care* sehingga angka realisasi pada target belum terpenuhi secara maksimal selama minggu pertama dan kedua, tetapi pada minggu ke tiga dan empat menunjukkan perubahan yang cukup signifikan hal ini terlihat peningkatan kembali pada bulan april ke mei, hal ini menunjukkan bahwa langkah *Home Care* memberikan alternatif solusi bagi konsumen. Pihak klinik kecantikan puspita hendaknya memaksimalkan media sosial untuk mempromosikan layanan *Home Care*. Hal ini sangat penting diketahui

agar dapat memperkirakan kebutuhan konsumen pada masa sekarang dan akan datang yang berdampak pada keinginan membeli produk dan melakukan perawatan dari para konsumen.

Dengan banyaknya pesaing tempat yang memberikan jasa perawatan kecantikan klinik kecantikan puspita harus mampu memberikan pelayanan serta memberikan produk yang berkualitas sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa maupun produk yang ada di klinik kecantikan puspita. Untuk memperoleh kepuasan konsumen Klinik Kecantikan Puspita menyediakan kotak keluhan dan saran. Berikut ini adalah jumlah keluhan konsumen yang diterima oleh Klinik Kecantikan Puspita.

### **1.3 Tabel jumlah keluhan konsumen yang diterima oleh Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung selama empat minggu pada bulan Januari-Mei**

<b>Masa</b>	<b>Jumlah Keluhan</b>
Januari	37
Februari	29
Maret	20
April	24
Mei	22

*Sumber: Klinik Kecantikan Puspita, 2020*

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dilihat bahwa keluhan yang didapat klinik kecantikan puspita mengalami penurunan. Berdasarkan prasurvey dari 20 konsumen menyatakan keluhan yang diterima oleh klinik kecantikan puspita tentang hasil penggunaan produk yang digunakan oleh konsumen tidak memberikan perubahan. Produk yang digunakan konsumen juga memberikan efek iritasi, gatal dan kemerahan kepada penggunanya pada saat awal penggunaan, namun setelah penggunaan yang rutin efek iritasi yang

disebabkan oleh pengguna produk klinik kecantikan puspita akan menghilang.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan keputusan pembelian, maka tesis ini mengangkat Judul **“ANALISIS HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN PUSPITA DI BANDAR LAMPUNG.”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Kosumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bnadar Lampung?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa Klinik Kecantikan Puspita di JL. MH. Thamrin No 35. Gotong Royong Bandar Lampung.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini adalah harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan pengguna jasa Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat**

Ruang lingkup tempat penelitian ini adalah Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung di JL. MH. Thamrin No 35. Gotong Royong Bandar Lampung.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu**

Ruang lingkup waktu penelitian adalah dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Mei 2020.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya jelas diketahui sebelumnya. Suatu riset dalam ilmu pengetahuan empiris bertujuan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu ilmu pengetahuan itu sendiri. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dilakukan pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Untuk menambah pemahaman serta lebih mendukung teori-teori yang telah ada berkaitan dengan masalah yang telah diteliti serta untuk

mengimplementasikan dan memperkaya ilmu pengetahuan yang lebih di dapat dibangku perkuliahan

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk membantu dalam menentukan langkah–langkah strategi pemasaran yang berorientasi pada peningkatan konsumen yang menggunakan jasa dan produk Klinik Kecantikan Puspita.

## 3. Bagi Akademik

- a. Menambah referensi perpustakaan Manajemen IBI Darmajaya.
- b. Diharapkan bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi dalam rangka meningkatkan pengetahuan khususnya dibidang manajemen strategi.
- c. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab I ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab II akan dijelaskan mengenai tinjauan konsep yang digunakan sebagai landasan dalam membahas permasalahan yang mencakup penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian ini dan deskripsi konsep yang mendukung penelitian ini. Adapun tinjauan konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah

tinjauan tentang harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab III akan dijelaskan mengenai lokasi penelitian, definisi operasional variabel (DOV), jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan, serta teknik analisis data yang hendak digunakan dalam penelitian ini.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab IV akan dijelaskan mengenai hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan pokok permasalahan tentang harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.

### BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab V akan dijelaskan mengenai kesimpulan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran dari hasil kesimpulan yang didapatkan terhadap kepuasan konsumen pada klinik kecantikan puspita di Bandar Lampung.