

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi saat ini semakin pesat, dilihat dari banyaknya perusahaan yang mendirikan bisnis baik dibidang manufaktur maupun jasa. Salah satu bisnis yang dianggap sebagai bisnis potensial adalah bisnis di bidang jasa. Jasa adalah setiap tindakan atau kerja yang di tawarkan oleh salah satu pihak satu ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun, produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terkait pada suatu produk fisik Kotler dan Keller (2009 ,P.36). Berbagai jenis jasa yang banyak ditawarkan pada konsumen saat ini, antara lain jasa hiburan, hotel, transportasi, bengkel, rumah sakit, klinik kecantikan, dan lain sebagainya. Untuk bertahan dalam sebuah persaingan bisnis masing-masing perusahaan harus dapat membuat strategi. Strategi yang dapat dilakukan dengan memenuhi kepuasan pelanggan sebagai media memenangkan sebuah persaingan.

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan Kotler dan Keller (2009 ,p.177). Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Manfaat kepuasan pelanggan yaitu menciptakan hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, dapat memberikan dasar yang baik untuk pembelian kembali, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan dimata pelanggan menjadi baik dan dapat meningkatkan laba perusahaan.

Kualitas Produk adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Perusahaan selalu berusaha memuaskan para konsumen mereka

dengan menawarkan produk berkualitas menurut Kotler dan Keller (2009,P.143). Hubungan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen yaitu produk setiap apa saja yang di tawarkan pasar atau konsumen untuk mendapatkan perhatian, pembelian, pemakaian, atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan. Produk yang mempunyai kondisi baik yang akan memuaskan konsumen, begitu sebaliknya jika produk dalam kondisi buruk akan menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen. Semakin tinggi tingkat kualitas produk dalam memuaskan pelanggan, maka akan menyebabkan kepuasan pelanggan yang tinggi Kotler dan Keller (2009,144)

Kualitas pelayanan yaitu sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan Tjiptono (2016, p.180) Kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen merupakan suatu proses pasti ada input dan output yang diproses dalam suatu layanan yaitu konsumen itu sendiri, material dan informasi. Sebagian besar jasa layanan memasukkan konsumen sebagai inputnya yang disebut dengan *people processing* mengambil bagian apabila layanan yang diberikan secara langsung kepada konsumen. Semakin baik layanan yang ditawarkan kepada konsumen maka konsumen atau pelanggan akan semakin puas. Jika kualitas layanan yang diterima oleh konsumen sesuai dengan harapannya, maka konsumen akan kembali untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh sebuah perusahaan.

Klinik kecantikan merupakan salah satu bisnis yang bergerak dibidang jasa. Klinik kecantikan adalah 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 memandang 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 yang mempunyai kualitas baik dari segi produk ataupun kebutuhan yang mereka butuhkan. Kota Bandar Lampung merupakan salah satu kota yang banyak terdapat klinik kecantikan.

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. Perawatan yang ditawarkan Klinik Kecantikan Puspita antara lain *Facial Treatment, Electrocauter, Photo Dynamic Therapy (PDT), Radio Frequency, Chemical Peeling, Oxygen Jet Peel, Cavitation, Laser Nd-Yag, Derma Roller, Thread Lift*. 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. Berikut data persaingan klinik kecantikan yang ada di Bandar Lampung.

Tabel 1.1 Data Persaingan Klinik Kecantikan Di Bandar Lampung,2017

No	Nama Klinik Kecantikan	Alamat	Pangsa Pasar (%)
1	Natasha Skin Care	Jl. Jendral Sudirman, Enggal – B.Lampung	22%
2	London beauty center (LBC)	Jl. P.Diponegoro No.177, Gotong Royong – Bandar Lampung.	21%
3	Klinik Kecantikan Kusuma	Jl. Jendral Sudirman No.92,Pahoman – Bandar Lampung	19%
4	Erha Skin Care	Jl. Hasanuddin No.9, Teluk Betung- Bandar Lampung	17%
5	Rachel Skin Care	Jl. P.Diponegoro No.92, Sumur Batu,Tlk Betung– Bandar Lampung	11%
6	Aira Skin Care	Jl. Pemuda NO,144, Bandar Lampung	5%
7	Easter House of Beauty	Jl. P. Antasari No.107,Tj.Baru, Kedamaian – Bandar Lampung	3%
8	Klinik Kecantikan Puspita	Jl. MH. Thamrin No.35, Gotong Royong	2%
Total			100%

Sumber: Dinas Kesehatan Kota Bandar Lampung

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa natasha merupakan pemimpin pangsa pasar dengan perolehan 22% dan posisi berikutnya adalah london beauty center 21%. Dapat dilihat bahwa klinik kecantikan puspita berada diposisi ke delapan di Bandar Lampung. Banyak tempat yang menyediakan jasa perawatan kecantikan menyebabkan klinik kecantikan puspita berada diposisi ke delapan. Klinik kecantikan puspita harus bekerja extra untuk meningkatkan peringkat pada pangsa pasar jasa kecantikan.

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.

1.2 Tabel jumlah keluhan konsumen yang diterima oleh Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung Juli sampai Desember 2017

Bulan	Jumlah Keluhan
Juli	86
Agustus	85
September	81
Oktober	79
November	77
Desember	71

(Sumber: Hasil Survey penelitian, Februari 2018)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat bahwa keluhan yang didapat klinik kecantikan puspita mengalami penurunan. Berdasarkan prasurvey dari 30 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. Keluhan lain yang dirasakan oleh konsumen adalah tentang pelayanan yang dirasakan ketika berkunjung untuk melakukan perawatan kecantikan konsumen menganggap

karyawan tidak memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen yang berkunjung. Faktor lain tentang pelayanan adalah kurangnya lahan parkir yang tersedia bagi keamanan kendaraan konsumen serta tempat tunggu yang tersedia masih kurang dan kurang nyaman ketika konsumen menunggu waktu untuk perawatan. Sejalan dengan semua keluhan yang dirasakan oleh konsumen, klinik kecantikan puspita harus mampu memperbaiki kualitas produk yang digunakan untuk perawatan serta memperbaiki pelayanan yang ada dengan menambah karyawan dan memberikan ruang tunggu yang lebih nyaman untuk konsumen, sehingga konsumen akan merasa puas dan akan kembali menggunakan jasa dan produk klinik kecantikan puspita. Selain itu pihak klinik kecantikan puspita harus memberikan ilmu pengetahuan baru kepada karyawan-karyawannya sehingga dapat dijadikan patokan kenyamanan dalam perawatan kecantikan. 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. Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan keputusan pembelian, maka skripsi ini mengangkat Judul **“PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KLINIK KECANTIKAN PUSPITA BANDAR LAMPUNG”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Kosumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bnadar Lampung?
3. Bagaimana pengaruh Kepuasan Kosumen dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Kosumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar 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 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 September 2017 sampai dengan bulan Maret 2018.

1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian dalam penelitian adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Klinik Kecantikan Puspita Bandar Lampung?
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk dan 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 pemasaran.
- c. Menambah informasi, sumbangan penelitian bahan kajian dalam penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini secara garis besar dibagi menjadi lima bab, yang terdiri dari :

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah yang diangkat oleh peneliti, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

Bab II : Landasan Teori

Bab ini menguraikan mengenai teori – teori, kerangka pikir dan hipotesis yang meliputi kualitas pelayanan kualitas produk dan kepuasan konsumen.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini berisikan tentang jenis dari penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, operasional variabel yang dibutuhkan didalam penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis yang digunakan dalam pengujian hipotesis.

Bab IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang hasil dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen Klinik Kecantikan Puspita di Bandar Lampung

Bab V : Simpulan dan Saran

Berisi simpulan dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan dan bagi pembaca pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN