

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini kesehatan semakin penting bagi kehidupan manusia karena merupakan komponen utama dalam hidup manusia agar dapat memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Pentingnya kesehatan sudah banyak dirasakan masyarakat hampir diseluruh wilayah Indonesia. Untuk menjaga kesehatan diperlukan pola hidup sehat untuk meningkatkan sanitasi lingkungan, kontrol infeksi di masyarakat, pendidikan individu tentang kebersihan perorangan, pengorganisasian pelayanan medis dan perawatan, pencegahan penyakit dan pengembangan aspek sosial yang akan mendukung agar setiap orang mempunyai standar untuk menjaga kesehatannya.

Perkembangan dunia bisnis yang sangat cepat membuat persaingan semakin ketat, para pelaku dunia bisnis berlomba-lomba untuk perusahaannya. Melihat adanya peluang yang baik dan dapat dimanfaatkan dalam bidang kesehatan, maka banyak perusahaan yang berminat melakukan usaha dibidang kesehatan dan mewujudkannya. Dengan melihat peluang bisnis dalam bidang kesehatan tersebut, pada saat ini untuk menjaga kesehatan tubuh manusia tidak hanya dengan mengatur pola hidup sehat, namun dengan adanya pijat *reflexology* dan *massage* dapat memberikan efek baik dalam tubuh manusia agar tetap selalu sehat. Bisnis pijat *reflexology* dan pijat lainnya saat ini sudah cukup menjamur di kalangan masyarakat pijat wilayah Surabaya. Khususnya *reflexology* yang merupakan alternatif lain untuk menjaga kesehatan selain menjaga lingkungan sekitar dan menjaga pola hidup sehat.

Berikut daftar Jasa Pijat di Surabaya:

**Tabel 1.1**  
**Daftar Jasa Pijat di Surabaya**

No	Nama Stand Reflexy	Alamat
1	SAE Reflexology	Mall Royal Plaza depan Hypermart
2	Fresh Reflexology	Mall City Of Tomorrow FB 02 no 10
3	Fresh Reflexy	Mall City Of Tomorrow LS 12 no 01
4	Retki Retki	Giant Suncity Sidoarjo
5	U-Cool Reflexology	Mall Tunjungan Plaza 02
6	Bambang	Jl. Graha Tirta (Ruko) no 08
7	Polaris Platinum Reflexology	Jl. Bukit Darmo Boulevard   Pakuwon Square AK2-25, Surabaya

**Sumber: Diolah peneliti 2019**

Pijat refleksi adalah pengobatan alternatif yang ampuh dan aman, praktis serta murah tanpa efek samping yang berarti. Selain mencegah dan menyembuhkan secara total, pijat refleksi juga dapat mendeteksi atau mengetahui apakah salah satu organ kita mudah terganggu atau masih sehat, sebagai contoh ginjal, paru-paru, jantung dan organ lainnya. Sebagian masyarakat Indonesia hingga kini masih meyakini bahwa pengobatan alternatif pijat refleksi urat saraf sangat dipercaya dalam menyembuhkan berbagai penyakit. Pada umumnya hal ini sering dilakukan oleh masyarakat kalangan bawah, menengah maupun dari kalangan atas.

Salah satu bisnis pijat reflexology yang ada di kota Surabaya adalah Fresh Reflexology. Fresh Reflexology merupakan tempat pijat dan refleksi yang ada diperbatasan kota Surabaya dan Sidoarjo, tepatnya di Mall City Of Tomorrow

yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No.288, Dukuh Menanggal, Gayungan, Surabaya. Ditempat refleksi Fresh ini akan dilayani oleh terapis yang ahli dibidangnya. Selain itu interiornya yang segar, wangi, bersih juga ber-AC serta di iringi lagu lagu relaksasi sehingga dapat memberikan kenyamanan pengunjung yang datang. Kamar antara pengunjung laki-laki dan perempuan dibuat terpisah serta terapisnya pun dibedakan.

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa biasanya erat kaitannya dengan sebuah pelayanan. Memberikan sebuah pelayanan yang terbaik dari sebuah perusahaan jasa kepada konsumen dapat membuat konsumen akan selalu merasakan kenyamanan. Selain itu dengan sebuah kualitas pelayanan dapat memberikan pandangan kepada konsumen bahwa perusahaan jasa tersebut adalah perusahaan jasa yang baik dan tepat dikunjungi. Inti dari kualitas pelayanan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

Menurut Kotler dan Keller dalam Rahmat Sulisty (2015:3), persepsi harga juga merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan terutama dalam bentuk ritel. Harga adalah jumlah uang (kemungkinan ditimbang beberapa barang) yang dibutuhkan untuk memperoleh beberapa kombinasi sebuah produk dan pelayanan yang menyertainya. Sedangkan persepsi menurut Schiffman & Kanuk (2015:3) adalah suatu proses dari seorang individu dalam menyeleksi, mengorganisasikan, dan menterjemahkan informasi yang datang menjadi suatu gambaran yang menyeluruh. Harga dianggap sebagai salah satu faktor yang menentukan bagi perusahaan, tetapi strategi harga bukanlah merupakan satu-satunya cara untuk mengatasi berbagai persoalan dalam perusahaan, namun setiap perusahaan hendaknya mempertimbangkan secara matang setiap keputusan dalam masalah harga. Salah satu cara yang dilakukan perusahaan dalam mencapai loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan

harga yang sesuai kepada pelanggan, murah atau mahalnya harga suatu produk sangat relatif sifatnya. Oleh karena itu, perlu dibandingkan terlebih dahulu dengan harga produk serupa yang diproduksi atau dijual oleh perusahaan lain. Dengan kata lain, perusahaan harus selalu memonitor harga yang ditetapkan oleh para pesaing, agar harga yang ditentukan perusahaan tersebut tidak terlalu tinggi, sehingga dapat menciptakan loyalitas pelanggan. Suatu perusahaan harus dapat merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan itu adalah menciptakan loyalitas pelanggan maka suatu perusahaan yang baik, misalnya penetapan harga yang tepat sesuai dengan pangsa pasar dan kondisi perekonomian masyarakat sekitar dapat menciptakan kepuasan konsumen, konsumen yang merasa puas dapat terciptanya loyalitas pelanggan. Oleh karena itu dalam menetapkan harga jual suatu produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2015:25) adalah rasa nyaman pelanggan ketika mendapatkan hasil yang dipilih berkualitas lebih baik daripada hasil yang tidak dipilih dengan kualitas buruk atau lebih buruk. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah mutu pelayanan. Mutu pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan bisa disebut pelayanan yang memuaskan, yaitu perspektif pelanggan dalam menerima layanan yang diberikan oleh perusahaan dapat dinilai dari seberapa baik mutu pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan. Dari faktor dapat membentuk seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan perusahaan.

Kualitas pelayanan dalam setiap perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Setiap pelanggan menuntut agar produk atau jasa yang diberikan perusahaan dapat memberi kepuasan yang besar. Maka dari itu, setiap pelaku usaha terutama dalam bidang jasa dituntut untuk selalu mengutamakan

kualitas layanannya. Penilaian pelanggan terhadap hasil kualitas layanan terdapat dari perbandingan ekspektasi sebelum pelayanan dengan pelayanan aktual pelanggan. Layanan akan dianggap bagus jika persepsi melebihi harapan itu akan dianggap baik atau memadai jika hanya setara dengan harapan layanan dan akan dianggap buruk atau kurang jika tidak sesuai dengan harapan pelanggan (Herviana Vidya dan Anik Lestari, 2018).

Terbangunnya kualitas pelayanan yang baik serta persepsi harga bagi pelanggan akan menimbulkan kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan merupakan asset dan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan (Normasari, 2015). Memiliki konsumen yang loyal adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan. Maka berdasarkan uraian diatas peneliti menjadi tertarik melakukan penelitian dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PERSEPSI HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN FRESH REFLEXOLOGY MALL CITY OF TOMORROW SURABAYA.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, perumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Fresh Reflexology?
4. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Fresh Reflexology?

5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Fresh Reflexology?
7. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Fresh Reflexology?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Fresh Reflexology.
4. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan Fresh Reflexology.
5. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Fresh Reflexology.
6. Untuk mengetahui pengaruh persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Fresh Reflexology.
7. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Fresh Reflexology

## **1.4 Manfaat**

### **1. Aspek Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk perusahaan agar dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan berdasarkan pada kualitas pelayanan dan persepsi harga.

### **2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan**

Penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bahan referensi dan studi penelitian selanjutnya, serta diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan informasi yang berguna.

### **3. Aspek Praktis**

Diharapkan dengan adanya penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan dapat menerapkan apa yang sudah didapat selama kuliah di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi STIE Mahardhika.