

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, kebutuhan manusia yang pada dasarnya terdiri dari tiga kebutuhan dasar yakni sandang, pangan dan papan dewasa ini semakin meningkat. Terkait dengan hal tersebut, orang tidak lagi hanya memikirkan dan mencukupi kebutuhan akan makanan, pakaian dan perumahan. Namun orang sudah mulai memikirkan kebutuhan yang lebih dari itu, misalnya kebutuhan akan penampilan, kecantikan dan sebagainya. Masalah penampilan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Hal ini dikaitkan dengan fenomena yang ada, bahwa masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik. Apalagi saat ini kesadaran para wanita akan kecantikan dan perawatan kulit semakin berkembang.

Bagi kaum perempuan, kecantikan dan keindahan tubuh serta wajah merupakan dambaan dan daya tarik tersendiri. Untuk itu, bagi kaum hawa yang selalu ingin berpenampilan cantik menarik, perawatan wajah dan tubuh merupakan kewajiban yang tidak dapat ditinggalkan. Maraknya perkembangan dunia usaha yang tidak lepas dari persaingan saat ini, menuntut perusahaan untuk lebih kreatif dan ber-inovasi agar dapat bertahan. Salah satu usaha yang mempunyai persaingan tinggi adalah usaha jasa di bidang kecantikan. Banyaknya bisnis kecantikan di Indonesia membuat persaingan di bisnis tersebut menjadi semakin tinggi, dan dengan banyaknya bisnis ini bermunculan, maka mengakibatkan pelanggan memiliki banyak pilihan untuk memilih tempat perawatan kecantikan.

Dalam hal kepuasan yang menyenangkan bagi masyarakat, seorang wanita khususnya, yaitu termasuk memiliki kecantikan pada bagian wajah. Wajah yang cantik sering di kaitkan dengan keadaan kulit wajah yang sehat, mulus, bahkan cerah. Banyak cara yang dapat dilakukan

wantia untuk mendapatkan kepuasannya tersebut meski harus mengeluarkan biaya yang tidak sedikit, salah satunya yaitu melakukan *treatment* pada wajah di klinik kecantikan yang terpercaya. Salah satu *treatment* yang biasa dilakukan adalah *facial*. *Facial* merupakan tindakan atau cara yang di lakukan dengan memijat, menggosok, hingga membersihkan wajah untuk me-regenerasi kulit, sehingga kulit dapat kembali bersih, kencang, dan segar. Pada awalnya, perawatan ini merupakan perawatan yang umum di lakuakan oleh wanita, namun hasil yang memuaskan membuat metode ini juga populer di kaum pria. Setiap klinik kecantikan memiliki cara yang berbeda untuk melayani pelanggan dalam melakukan *facial*, oleh karena itu harga *facial* di sebuah klinik kecantikan tidak sama dengan klinik kecantikan lainnya.

Masyarakat seringkali beranggapan bahwa perawatan kecantikan dari merek yang sudah terkenal sudah pasti terjamin kualitas perawatannya, meski tidak membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Padahal tidak menjamin pelayanan perawatan yang diberikan cocok dengan semua jenis kulit, sehingga akan mengakibatkan kerugian ekonomis bagi masyarakat dan juga kerugian pada wajah. Banyak klinik kecantikan yang memberikan jasa perawatan dengan harga yang terjangkau, begitu juga dengan pelayanan fasilitas yang tidak kalah saing dengan klinik perawatan kecantikan yang sudah terkenal. Salah satunya yaitu klinik kecantikan Nanisa Beauty & Dental Clinic di kota Sidoarjo. Nanisa Beauty & Dental Clinic merupan salah satu klinik kecantikan yang menyediakan jasa perawatan dibidang kecantikan dan juga perawatan gigi. Jika dibandingkan dengan klinik kecantikan lainnya di Sidoarjo dalam segi harga. Perawatan kecantikan di Nanisa Beauty & Dental clinic lebih terjangkau oleh masyarakat yang tidak berpenghasilan tinggi.

Dalam keadaan seperti ini untuk dapat menarik perhatian dari pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan sebaik mungkin, dan juga menawarkan harga yang relatif terjangkau, sehingga terbentuk suatu kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Jika pelanggan percaya terhadap jasa atau produk yang ditawarkan perusahaan, otomatis pelanggan telah tercukupi. Perusahaan harus terus berusaha untuk menjalin hubungan dengan pelanggan

melalui pemberian layanan yang baik terhadap pelanggan. Karena mempertahankan pelanggan untuk tetap loyal kepada perusahaan lebih sulit dibandingkan mencari pelanggan yang baru.

Kualitas pelayanan adalah faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan melalui loyalitas pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis (Tjiptono, 2011:81) bahwa kualitas pelayanan adalah merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, dan manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi pelanggan. Sedangkan menurut Hary (Tjiptono, 2011:90) kualitas pelayanan merupakan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan dapat dirasakan secara langsung hasilnya, yang pada akhirnya memenuhi harapan pelanggan. Apalagi untuk perusahaan jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang diperhitungkan untuk dapat memikat pelanggan. Dengan begitu pelanggan akan percaya dan puas sehingga pelanggan tidak akan segan-segan untuk datang kembali bahkan untuk menjadi pelanggan yang loyal. Namun masih banyak perusahaan jasa yang kurang tanggap terhadap pengaruh kualitas pelayanan dalam memikat pelanggan. Terkadang perusahaan yang sudah memiliki banyak pelanggan akan lupa mengenai pelayanan yang diberikan, sehingga tidak jarang ada pelanggan yang berpindah pada perusahaan pesaing.

Survei kepuasan pelanggan adalah alat untuk mencari tahu bagaimana pelanggan melihat bisnis dan pelayanan yang ditawarkan. Menurut Zeithami dan Bitner (dalam Saidani et al, 2012:6) kepuasan pelanggan adalah sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaspuasan yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual jasa. Menurut Tjiptono (dalam Puji Isyanto, 2012:832) terciptanya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Manfaat memberikan layanan pelanggan yang luar biasa yakni, jika memberikan pelayanan pelanggan yang hebat, pelanggan akan puas dan mereka akan kembali pada bisnis kita dan pelanggan tersebut akan memberitahu teman-teman juga akan memberi tahu teman yang lain. Kemampuan klinik kecantikan dalam memenuhi kebutuhan dan

keinginan pelanggan akan memberikan kepuasan dan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan.

Loyalitas pelanggan merupakan perilaku yang terkait dengan merek sebuah produk atau kepuasan terhadap sebuah pelayanan jasa, termasuk kemungkinan memperbaharui kontrak di masa yang akan datang, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungan, berapa kemungkinan pelanggan mengubah dukungan, berapa kemungkinan keinginan pelanggan untuk meningkatkan citra positif suatu produk atau jasa. Loyalitas pelanggan menurut Drake (dalam Sukmawati,, 2011:24) menyatakan bahwa pelanggan yang loyal selalu melakukan pembelian ulang, yang pada gilirannya menjamin aliran pendapatan bagi perusahaan, memiliki kecenderungan membeli lebih banyak, mau membayar dengan harga yang lebih mahal, yang akan berdampak secara langsung kepada keuntungan yang diperoleh perusahaan.

Jika produk atau jasa tidak mampu memuaskan pelanggan, pelanggan akan beraksi dengan cara exit (pelanggan menyatakan berhenti membeli) dan voice (pelanggan menyatakan ketidakpuasan secara langsung pada perusahaan). Hal ini terjadi pada klinik kecantikan “Nanisa Beauty & Dental clinic” sidoarjo. Sejauh ini banyak pelanggan yang mengeluhkan mengenai kualitas pelayanan pada Nanisa, terutama pada *treatment facial*. Dari mulut ke mulut, banyak yang membandingkan Nanisa dengan klinik kecantikan lainnya di sidoarjo, yang dimana klinik kecantikan tersebut sudah terkenal. Meski dari segi harga Nanisa relatif murah dari pada klinik kecantikan lainnya yang lebih terkenal, namun sangat disayangkan pelayanan yang diberikan tidak cukup untuk membuat pelanggan merasa puas. Namun hal ini menurut dari beberapa pelanggan Nanisa yang sudah menjadi member atau yang pernah melakukan facial. Ada beberapa pelanggan yang merasa sudah dilayani dengan baik dengan harga yang relatif murah, dan ada juga beberapa pelanggan yang merasa kurang puas dengan kualitas Nanisa.

Oleh sebab itu berdasarkan uraian diatas maka penulisan terkait untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan klinik kecantikan (Nanisa Beauty & Dental Clinic) Sidoarjo”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis dapat merumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?
3. Apakah Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan?
4. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh secara langsung Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.

## **1.4 Manfaat penelitian**

- a. Bagi perusahaan, dapat memberikan masukan dan pertimbangan dalam menentukan strategi pemasaran sehingga bisa mempertahankan jumlah pelanggan dan bisa meningkatkan penjualan.
- b. Bagi penulis, untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh dibangku kuliah dan realita yang terjadi di lapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang kualitas pelayanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.
- c. Bagi akademik, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya pada bidang ilmu manajemen pemasaran. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan perbandingan untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penerapan kualitas pelayanan yang di berikan dan kepuasan pelanggan serta loyalias pelanggan.