

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan ekonomi, dunia usaha saat ini mengalami kemajuan yang pesat. Khususnya pada jasa perawatan kulit sendiripun mengalami persaingan yang sangat ketat. Melihat kondisi tersebut menyebabkan para pelaku bisnis semakin dituntut untuk mempunyai strategi yang tepat dalam bersaing. Untuk dapat menunjukkan keunggulan pada tiap jasa yang diberikan harus mampu menunjukkan kepuasan pelanggan dengan strategi yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan. Adapun kepuasan pelanggan dapat dipenuhi dengan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan dapat melalui bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan karyawan (*responsiveness*), jaminan keselamatan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Untuk peminat dari perawatan kecantikan di *skincare* klinik ini pun dari berbagai kalangan. Tidak hanya kalangan menengah ke bawah tetapi juga diminati kalangan menengah keatas, sehingga tingkat pendidikan yang tinggipun mempengaruhi pelanggan akan memilih tingkat kualitas yang baik dan memenuhi standar. Hal ini menimbulkan suatu persaingan yang semakin ketat dan bermunculan klinik-klinik kecantikan yang semakin banyak, membuat para pembisnis berlomba-lomba mewujudkan kepuasan pelanggan dengan berbagai cara strategi apapun.

Kesadaran dalam hal kecantikan sangat penting bagi kaum wanita sebagai penunjang penampilan. Saat ini banyak sekali produk-produk kecantikan beredar luas seiring dengan banyaknya bermunculan perusahaan-perusahaan baru dalam

bidang kecantikan. Dengan semakin banyaknya perusahaan dalam bidang kecantikan, maka persaingan yang semakin ketat membuat perusahaan lebih mengutamakan kualitas produk tiap perusahaan. Sehingga dapat menarik minat konsumen dalam mengkonsumsi produk perusahaan tersebut dan mendapatkan kepuasan konsumen untuk menjadi pelanggan dan tetap menggunakan produk dari perusahaan.

Dalam sebuah bisnis kecantikan kepuasan konsumen menjadi pencapaian penting dalam menjalankan bisnis, karena nama baik sebuah klinik kecantikan sangat bergantung pada kepuasan pelanggan.

Salah satu klinik kecantikan yang ada di Sidoarjo adalah *Bilqis Aesthetic Clinic*. *Bilqis Aesthetic Clinic* menyediakan produk dan perawatan kecantikan kulit, produk yang ditawarkan terdiri dari anti jerawat, mencerahkan kulit, dan menyediakan jasa perawatan kulit. Selain menyediakan program perawatan kulit, *Bilqis Aesthetic Clinic* juga menyediakan program perawatan rambut.

*Bilqis Aesthetic Clinic* dalam pelayanannya memberikan jasa perawatan kulit dan produk skincare kecantikan kulit wajah, baik secara medis maupun *non* medis. Dengan tujuan meningkatkan derajat kecantikan dan kesehatan pada kulit wajah yang maksimal dan untuk memenuhi keinginan setiap wanita untuk melindungi, memperbaiki, dan meningkatkan tampilan kulit pada diri demi menunjang penampilan yang cantik.

Dengan banyaknya perusahaan-perusahaan yang berdiri dalam bidang kecantikan terdapat banyak persaingan dalam bidang yang sama yaitu jasa perawatan kulit, pesaing-pesaing tersebut diantara lain ada pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Klinik Perawatan Kulit Berada di Wilayah Kab. Sidoarjo**

Nama	Alamat
<i>Beauty Clinic</i> Metamorf	Perumahan Pondok Jati AI-19, Jalan Pondak Jati, Pagerwojo, Buduran, Kab. Sidoarjo
<i>Billagio Skin Care Clinic</i>	Perumahan Puri Indah, Jalan Puri Indah Blok J No.06, Suko, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo
<i>Esther House Of Beauty</i>	Ruko Plaza Blok B1, Jl Thamrin 2, Sidokumpul, Kab. Sidoarjo,
Aishaderm Klinik Cantik Muslimah	Jl. Jenggolo 44, Pucan, Kab. Sidoarjo
<i>Indira Beauty &amp; Skin Care Clinic.</i>	Jl. Jatisari Besar 14, Legi, Pepelegi, Kab. Sidoarjo
<i>Nanisa Beauty and Dental Clinic.</i>	BB 1 No. 12, Taman Pinang Indah, Banjarbendo, Kec. Sidoarjo, Kab. Sidoarjo
Charra Medica	Jl. Taruna, Sritanjung, Wage, Taman, Kab. Sidoarjo

Sumber: <http://alamatklinikkecantikan.blogspot.com/2018/07/7-klinik-kecantikan-terbaik-di-sidoarjo.html>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat terdapat banyak pesaing pada klinik kecantikan Bilqis *Aesthetic Clinic* untuk wilayah satu kabupaten saja. Bilqis *Aesthetic Clinic* sendiri merupakan pesaing baru dalam bisnis jasa perawatan kulit yang berdiri sejak tahun 2016.

Menyadari persaingan yang ada, maka *Bilqis Aesthetic Clinic* memiliki strategi-strategi dalam pemasarannya melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas yang baik demi menunjang kepuasan pelanggan.

Dewasa ini wanita telah memiliki aktivitas yang hampir sama dengan apa yang dilakukan kaum pria. Banyaknya aktivitas pada diri wanita bukanlah tanpa masalah, karena membuat banyak wanita sibuk membagi waktu untuk keluarga, kerja dan aktivitas diluaran sehingga banyak wanita mengabaikan perawatan pada dirinya.

Umumnya wanita yang memperhatikan penampilan dan kecantikan adalah wanita berusia 20-35 tahun, karena pada usia tersebut wanita cenderung lebih berfikir dan ingin terlihat cantik. Memiliki penghasilan sendiri juga merupakan salah satu alasan wanita untuk mencoba berbagai perawatan kulit, karena pada usia tersebut wanita lebih cenderung ingin berpenampilan feminim. Setiap orang yang merasa dirinya wanita pasti selalu ingin tampil menarik baik remaja putri hingga wanita dewasa.

Fenomena ini menimbulkan kesadaran akan pentingnya perawatan wajah bagi kaum wanita dan menyebabkan munculnya perusahaan-perusahaan baru dalam bidang perawatan kulit. Dimana mana telah terjadi termasuk kota besar maupun kota kecil di seluruh Indonesia, tiap harinya pengunjung klinik kecantikan semakin meningkat karena perawatan kulit sudah menjadi kebutuhan dari gaya hidup wanita, terutama bagi kalangan menengah ke atas.

Konsumen dalam tiap memilih klinik juga melihat dari berbagai fasilitas yang disediakan, seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, kebersihan peralatan, kebersihan pada tempat praktek dan kelengkapan fasilitas klinik akan menjadi kebutuhan konsumen. Fasilitas yang baik akan diperlukan untuk

mencegah timbulnya kendala teknis yang bertujuan untuk memberikan pelayanan baik, nyaman dan berkualitas.

Dari semua strategi-strategi yang dilakukan seperti kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas yang bagus pada akhirnya bertujuan untuk mendapatkan penilaian konsumen mengenai pelayanan yang didapatkan. Karena penilain konsumen merujuk kepada kepuasan pelanggan untuk tetap berkomitmen menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang puas dan telah berkomitmen dengan jasa pelayanan yang di berikan besar kemungkinan akan merekomendasikan kepada masyarakat lain.

*Bilqis Aesthetic Clinic* merupakan salah satu yang menyediakan jasa perawatan kulit yang berada di Ruko *Town House* Blok B 3 Jalan Raya Kalijaten No 71-73 Kelurahan Kalijaten Kecamatan Taman Sidoarjo. Klinik buka jasa pelayanan pada hari Senin-Minggu pada pukul 09.00-20.00 WIB. *Bilqis Aesthetic Clinic* memiliki fasilitas yaitu tempat resepsionis, tempat tunggu yang disediakan minum, koran dan buku bacaan, ruang pemeriksaan dengan dokter dan juga fasilitas peralatan yang lengkap. *Bilqis Aesthetic Clinic* tidak hanya menjual jasa perawatan kulit tetapi juga menjual produk *skincare*.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Konsumen Bilqis Aesthetic Clinic Kab. Sidoarjo)”**

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka pada penelitian ini dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo?
2. Adakah pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo?
3. Adakah pengaruh fasilitas kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo?
4. Apakah kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapaun tujuan yang ingin didapatkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada *Bilqis Aesthetic Clinic* di Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas secara simultan terhadap

kepuasan pelanggan pada Bilqis *Aesthetic Clinic* di Sidoarjo.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan, memperluas dan memperkaya pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen pemasaran yang secara spesifik upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

#### **1.4.2.1 Bagi Bilqis *Aesthetic Clinic***

Sebagai sumbangan pemikiran terutama dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan fasilitas Bilqis *Aesthetic Clinic*. Sehingga konsumen menjadikan Bilqis *Aesthetic Clinic* sebagai pilihan dalam perawatan kecantikan.

#### **1.4.2.2 Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya**

Bahwa hasil penelitian yang dilakukan mahasiswa secara melembaga merupakan salah satu bentuk kepedulian dan keikutsertaan lembaga perguruan tinggi untuk membantu dunia usaha dalam rangka meningkatkan daya saing di era global dewasa ini.

#### **1.4.2.3 Bagi Mahasiswa Peneliti**

Bahwa hasil penelitian ini disamping menambah wawasan dan pengetahuan tentang berbagai permasalahan yang ada dalam bidang usaha, tetapi juga memberikan pengalaman yang berarti tinggi bagi mahasiswa peneliti. Oleh karena itu sebagai calon sarjana diharapkan mampu memberikan kajian dan analisis sesuai dengan bidang keahlian.



*Halaman ini sengaja dikosongi.*