

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi saat ini, dalam sektor bisnis memiliki persaingan yang sangat tajam. Agar memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya. Kepuasan konsumen tentu sangat mempengaruhi keberlangsungan hidup pada suatu usaha. Apabila kepuasan konsumen tidak terpenuhi, maka yang terjadi adalah konsumen akan membeli maupun datang kembali dan berpindah ke produk lain yang lebih baik.

Terutama bidang usaha yang memiliki persaingan yang cukup ketat yaitu pada bidang Jasa. Banyaknya Baby SPA membuat orang-orang harus berlomba untuk memenangkan persaingan dengan cara menarik konsumen sebanyak-banyaknya. Persaingan untuk menarik konsumen ini dapat kita lihat di banyak media melalui iklan yang ditampilkan.

Pijat bayi kini menjadi tren baru dalam merawat bayi yaitu SPA (Solus Per Aqua) yang biasa disebut Baby SPA. Yang mana arti dari SPA sendiri yaitu “Sehat Melalui Air”. Rileksasi pada bayi dilakukan bukan hanya untuk menghilangkan stres tetapi merupakan satu hal yang penting dalam proses tumbuh kembang bayi. (Desyanti et al., 2023).

Baby SPA sendiri merupakan serangkaian rangsangan pada perkembangan anak dengan perpaduan antara senam bayi (bayi gym), berenang (baby swim), dan pijat bayi (baby massage). Dengan diberikannya Baby SPA pasti akan berbeda tumbuh kembangnya Bayi. Tujuannya adalah untuk merangsang saraf sensorik dan kemampuan motorik bayi lebih dini dengan rangsangan tertentu, sehingga bayi

tumbuh secara aktif dan optimal baik secara fisik maupun mental. Pada perkembangan motorik bayi usia 3-6 bulan Baby SPA memiliki efek pengaruh pada perkembangan motorik kasar bayi usia 3-6 bulan yang diawasi oleh DDST (Denver Development Screening Test). Kajian tentang hal tersebut berhubungan antara frekuensi Baby SPA dan berat badan pada bayi usia 7-12 bulan. (Puteri et al., 2019).

Griya Noni Baby SPA Sumenep ini merupakan pencetus utama bisnis pelayanan dalam sektor pelayanan jasa khususnya Baby SPA. Oleh karena itu tingkat kepuasan konsumen menjadi point penting di Griya Noni Baby SPA Sumenep. Ada banyak cara untuk membuat konsumen lebih puas, Salah satunya yaitu dengan diberikannya promo atau diskon pada konsumen yang telah menjadi konsumen tetap Griya Noni Baby SPA.

Namun dari itu semua tidak terlepas dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari karyawan Griya Noni Baby SPA Sumenep. Sedangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya lokasi, fasilitas, dan harga yang diberikan oleh Griya Noni Baby SPA.

Kepuasan konsumen sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi konsumen, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Fandy Tjiptono (2016:295) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan seorang konsumen yaitu:

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Harga, produk dengan kualitas yang sama tetapi menetapkan

harga yang relatif murah akan memberi nilai yang tinggi kepada konsumennya.

3. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
4. Faktor emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain kagum kepadanya bila menggunakan produk merek tertentu.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk, cenderung puas terhadap produk.

Sangat disayangkan apabila ada suatu faktor yang dapat membuat kualitas dari Griya Noni Baby SPA Sumenep ini menurun sehingga dapat membentuk suatu permasalahan.

Maka dari itu penulis tertarik untuk menyusun penelitian ini dengan judul **“Analisis Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan Griya Noni Baby SPA Sumenep”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, berikut rumusan masalah yang diangkat dalam Proposal Skripsi ini:

1. Bagaimana karakteristik variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dari Griya Noni Baby SPA Sumenep?
2. Faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari Griya Noni Baby SPA Sumenep?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dari penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana karakteristik variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari Griya Noni Baby SPA Sumenep.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dari Griya Noni Baby SPA Sumenep.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan, adapun manfaat yang akan diperoleh yaitu :

1. Manfaat teoritis :

Dapat menambah konsep dan teori yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen yang berpengaruh kepuasan konsumen, dan juga dapat menambah pengetahuan bagi kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan tentang loyalitas konsumen.

2. Manfaat Praktis :

Bagi perusahaan, dapat lebih mengerti keinginan konsumen sehingga Griya Noni Baby SPA menjadi tambah lebih baik lagi, serta membantu perusahaan mendapatkan gambaran tentang demografis dan kebutuhan konsumen sehingga dapat dibentuk sebuah strategi yang efektif untuk mempertahankannya. Dan bagi pihak lain hasil penelitian dapat memberikan informasi awal dan referensi tambahan bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang berada dalam ruang lingkup yang sama.

1.5 BATASAN MASALAH

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu faktor kepuasan pelanggan di Griya Noni Baby SPA Sumenep. Yang mana pada penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2023 s/d selesai.