

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

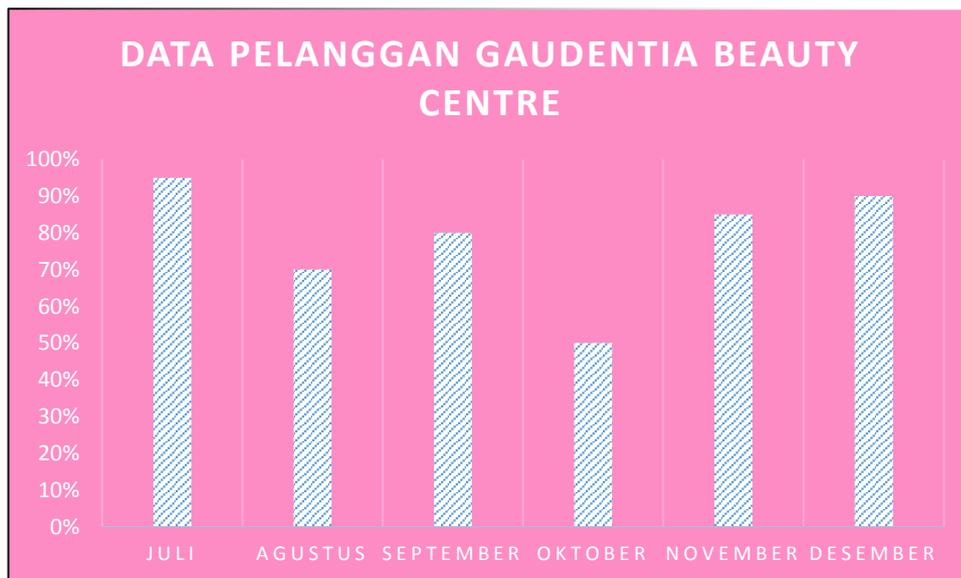
Di era globalisasi saat ini kecantikan merupakan sesuatu yang sangat melekat bagi kaum wanita. Cantik itu sendiri didefinisikan sebagai sesuatu yang indah dan menarik. Dengan hadirnya globalisasi maka kecantikan kemudian menjadi seragam pada setiap daerah dan negara.

Banyak alasan yang mendorong wanita untuk melakukan perawatan kecantikan. Hasil dari survei yang diadakan oleh *Independent Research Agency Taylor Nelson Sofres* (TNS) kepada 1800 wanita berusia 20-39 tahun di lima negara Asia: India, Indonesia, Korea, Filipina, dan Thailand dinyatakan bahwa mayoritas wanita Asia (65%) yakin kulit yang tampak awet muda sangat penting untuk melakukan perawatan kecantikan kulit, wanita Asia mulai melihat tanda-tanda penuaan pada usia rata-rata 25 tahun 7 bulan. Hasil survei mengungkapkan bahwa alasan responden ingin menggunakan produk perawatan kecantikan sekitar 66,35% dari jumlah responden, selanjutnya usia mulai menggunakan produk perawatan kecantikan pada umur 15-20 tahun ada sekitar 46,43%, rata responden menyadari tanda penuaan dini pada umur 25-30 tahun ada sekitar 57,07%, hampir kebanyakan responden menginginkan perawatan kombinasi (mendapat kulit cerah & anti-aging) sekitar 63,53%.

Fenomena tersebut mendukung munculnya banyak klinik-klinik kecantikan yang menawarkan produk dan jasanya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan kecantikan. Klinik kecantikan yang muncul saat ini tidak hanya menawarkan jasa perawatan yang dapat dilakukan konsumen saat berada di klinik

saja, akan tetapi juga menawarkan produk sebagai kelanjutan dari perawatan yang dilakukan di klinik agar konsumen mendapatkan hasil sesuai dengan yang diinginkannya. Salah satunya adalah produk *skincare* dari klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre*. Dipenelitian ini yang menarik perhatian saya adalah bahwa klinik kecantikan ini merupakan klinik yang masih baru dan dengan umur yang terhitung masih belum lama, tetapi bisa bersaing dengan klinik-klinik kecantikan yang lama dan ternama, serta mampu bersaing dengan keunggulan yang ia miliki.

Tabel 1.1
Data Kepuasan Pelanggan Gaudentia Beauty Centre Bandung



Sumber : Diolah oleh Penulis

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dimana suatu tingkatan yang membutuhkan kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut, seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Kepuasan pelanggan akan meningkat jika adanya kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik dan berkualitas akan cenderung memberikan kepuasan yang lebih kepada pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan tersebut, yang dimana kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan.

Kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen harus sesuai harapan konsumen, jika suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada suatu produk fisik. Layanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas bahwa adanya keterkaitan antara kepuasan pelanggan melalui suatu pelayanan dalam klinik kecantikan, maka masalah yang sering timbul dalam upaya peningkatan pelayanan adalah dalam prosedur *treatment* yang dilakukan ada yang terlalu lama sehingga ada tamu yang bosan dalam

menunggu, harga yang terlalu tinggi dibanding klinik kecantikan yang lain, promo hanya dilakukan setahun sekali sehingga kurang menarik minat konsumen dan lahan parkir yang kurang memadai.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Gaudentia Beauty Centre Bandung***”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan jasa di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*.
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*.
3. Berapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan jasa di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*
3. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan *Gaudentia Beauty Centre Bandung*

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, kegunaan penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis kepada peneliti berupa wawasan, pengetahuan yang sesuai dengan ilmu administrasi bisnis pada mata kuliah Pemasaran Jasa, sekaligus diharapkan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya. Serta diharapkan klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre* Bandung mampu mempertahankan loyalitas dan kepuasan pelanggan dengan memberikan hasil yang baik dan aman kepada pelanggan.

2. Kegunaan Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar memberikan pemahaman kepada masyarakat bahwa kecantikan itu penting dan merupakan kebutuhan bagi sebagian wanita masa kini. Dan juga supaya pelayanan jasa di klinik kecantikan *Gaudentia Beauty Centre* Bandung bisa menjadi acuan kepada klinik-klinik kecantikan serupa agar dapat melakukan pelayanan yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini terbagi dalam tiga (3) bab, yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari kajian teoritis (Administrasi Bisnis, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan), penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari jenis penelitian, teknik pengumpulan data, ruang lingkup penelitian, operasionalisasi variabel penelitian, populasi dan sampel, teknik analisis data, uji validitas dan uji reliabilitas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PENELITIAN, terdiri dari objek penelitian, hasil pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi penelitian

Lokasi dari penelitian ini dilaksanakan di klinik kecantikan Gaudentia Beauty Centre Bandung yang beralamat di Jl. Mekar Puspita no.23, Kota Bandung.dengan.

1.6.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan penulis untuk membuat skripsi ini adalah dimulai dari akhir tahun 2022 sampai selesai.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

No	Uraian	Bulan	Bulan	Bulan	Bulan	Bulan	Bulan
		November 2022	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023	Maret 2023	April 2023
1	Penentuan Fenomena Penelitian						
2	Pengajuan Judul						
3	Bimbingan Proposal UP						
4	Penyusunan Laporan UP						
5	Seminar Proposal UP						
6	Bimbingan Skripsi						
7	Pengumpulan Data						
8	Pelaksanaan Penelitian						
9	Penyusunan Skripsi						
10	Revisi Skripsi						
11	Sidang Skripsi						

Sumber: diolah oleh peneliti, 2022