

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini pertumbuhan ekonomi, teknologi dan budaya berkembang secara pesat khususnya dalam dunia bisnis. Perkembangan bisnis yang dinamis dan kompetitif ini membuat pengusaha baru terus bermunculan dengan berbagai produk atau jasa dan harga yang ditawarkan, serta kualitas yang terus ditingkatkan untuk dapat menarik konsumen dan mempertahankan konsumen.

Menurut Sunyoto (2018) pemasaran merupakan salah satu aktivitas pokok dalam melakukan bisnis, salah satu bisnis yang paling populer saat ini adalah bisnis skincare. Bisnis skincare merupakan bisnis klinik kecantikan kulit dengan memadukan terapi kedokteran dengan fasilitas seperti salon kecantikan. Skincare saat ini sudah menjadi salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi, hal ini karena skincare memberikan manfaat seperti melembabkan kulit, memutihkan dan mencerahkan kulit, mengencangkan kulit, mengecilkan pori-pori, menghilangkan bekas jerawat, dan mencegah kulit kusam. Skincare bukan hanya membuat kulit terlihat putih saja, namun yang terpenting adalah menciptakan kulit yang sehat.

Berdasarkan sumber laporan Statista yang dirilis oleh databoks bahwa pasar Kecantikan & Perawatan Diri pada tahun 2022 diperkirakan akan tumbuh setiap tahun sebesar 5,81% (CAGR atau tingkat pertumbuhan per tahun dari 2022-2027). Pangsa pasar untuk bisnis skincare ini mencakup banyak kalangan mulai dari remaja hingga orang tua lanjut usia baik wanita ataupun pria.

Masalah pemasaran adalah masalah yang sangat penting, karena pemasaran termasuk salah satu kegiatan dalam perekonomian dan membantu menciptakan nilai ekonomi. Fenomena yang terjadi menunjukkan bahwa baik wanita maupun pria menjadikan skincare sebagai kebutuhan dalam merawat diri, oleh karena itu bisnis skincare dinilai sangat menguntungkan sehingga banyak pelaku bisnis baru yang memanfaatkan peluang bisnis skincare tersebut. Bisnis perawatan kulit ini menghadapi persaingan yang ketat, sehingga menuntut pengusaha untuk menyusun strategi dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan menawarkan harga sesuai kemampuan daya beli konsumen.

Strategi ini diterapkan untuk menarik minat konsumen dan menjamin kepuasan konsumen terhadap produk atau jasa dan harga yang ditawarkan. Menurut (Westbrook dan Reilly dalam Meithiana, Indrasari 2019:86) mengemukakan bahwa Kepuasan Konsumen merupakan respon emosional terhadap pengalaman yang berkaitan dengan produk atau jasa yang dibeli, baik secara langsung maupun tidak langsung kepuasan konsumen akan berdampak positif bagi perusahaan. Pelanggan yang puas akan melakukan pembelian atau menggunakan jasa secara kontinyu yang menyebabkan penjualan produk atau jasa semakin meningkat.

Gambar 1. 1

Vidiz Baniar Skincare



Sumber : Vidiz Baniar Skincare

Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung merupakan salah satu klinik skincare yang berada di Bandung serta ikut bersaing dengan bisnis yang

serupa. Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung telah berdiri sejak tahun 2006 meskipun sudah lama dan cukup banyak dikenal masyarakat, pada kenyataannya banyak pula pesaing yang terus bermunculan bahkan terbilang baru mampu bersaing pula di industri perawatan kulit ini. Berikut ini disajikan data penjualan “Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung” pada bulan September 2022 sampai Januari 2023 :

Gambar 1. 2
Data Penjualan Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung 5
Bulan



Sumber : Data penjualan Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung

Gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwa penjualan Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung mengalami penurunan. Menurut Indrasari (201987-88) dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya tetapi faktor yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan harga.

Menurut Arianto (2018:83) Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan ini dapat mempengaruhi kepuasan konsumen karena apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Selain kualitas pelayanan harga juga menjadi faktor yang tidak kalah penting menurut Kotler (2019:131) Harga merupakan sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Penetapan harga memiliki implikasi penting terhadap strategi bersaing perusahaan. Tujuan yang ditetapkan harus konsisten dengan cara yang dipilih perusahaan dalam menempatkan posisi relatifnya dalam persaingan, karena penentuan harga yang tepat dapat terlihat letak kelayakan produk dari nilai ekonomisnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung banyak konsumen yang merasa kualitas pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen seperti konsumen yang melakukan konsultasi selalu dengan dokter yang berbeda-beda, dimana ini membuat konsumen harus selalu menceritakan kondisi atau permasalahan kulitnya dari awal kembali dan kelengkapan fasilitas seperti wifi, tv yang tidak ada membuat konsumen yang menunggu sangat bosan. Kemudian harga yang dirasa cukup mahal dibanding dengan kompetitor lain membuat para konsumen mempertimbangkan kembali untuk memakai jasa perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung.

Terdapat beberapa dari penelitian terdahulu yang membuktikan kualitas pelayanan dan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang dikemukakan oleh (Anugrasari, Nofrilia, 2020) bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga pada rasa puas konsumen, sedangkan (Raka Kalam, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga tidak ada pengaruh signifikan terhadap kepuasan, untuk memperkuat penelitian ini peneliti menyajikan beberapa harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare dengan harga perawatan di Wijaya Platinum Skincare sebagai perbandingan.

Tabel 1. 1

Daftar Harga Perawatan Di Vidiz Baniar Skincare		
No	Jenis Perawatan	Harga (dalam Rupiah)
1	Suntik Vitamin C	Rp. 255.000
2	Suntik Whitening	Rp. 295.000
3	Tanam Benang	Rp. 600.000/benang
4	Laser Flek	Rp. 450.000
5	Facial Collagen	Rp. 250.000

Sumber : Instagram Vidiz Baniar Skincare

Tabel 1. 2

Daftar Harga Perawatan Wijaya Platinum Skincare		
No	Jenis Perawatan	Harga (dalam Rupiah)
1	Suntik Vitamin C	Rp. 135.000
2	Suntik Whitening	Rp. 286.000
3	Tanam Benang	Rp. 150.000 /benang
4	Laser flek	Rp. 350.000
5	Facial Collagen	Rp. 99.000

Sumber : harga.top Agustus 2023

Berdasarkan daftar harga perawatan diatas terlihat bahwa Vidiz Baniar Skincare memiliki harga yang relatif lebih tinggi/mahal dibandingkan dengan klinik sejenis yaitu Wijaya Platinum Skincare. Peneliti melakukan pra survey kepada 30 konsumen untuk mendukung penelitian ini.

Tabel 1. 3

Hasil Pra Survey pada 30 Konsumen Vidiz Baniar Skincare Cabang

Antapani Bandung

	Pernyataan	Jumlah Responden	Presentase	Jumlah Responden	Presentase
		Ya		Tidak	
Kualitas Pelayanan	Ketepatan karyawan dalam memberikan pelayanan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung sudah tepat	14	46,7%	16	53,3%
	Sikap karyawan di Vidiz Baniar Skincare sudah ramah	11	36,7%	19	63,3%
	Tingkat pengetahuan karyawan dalam memenuhi harapan konsumen Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung	13	43,3%	17	56,7%
	Pemahaman karyawan pada setiap kebutuhan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung	13	43,3%	17	56,7%
	Ruang pelayanan di Vidiz Baniar Skincare Cabang antapani bandung bersih dan nyaman	13	43,3%	17	56,7%
Rata-rata		64	42,66%	86	57,34%
Harga	Harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung lebih murah dibandingkan dengan bisnis sejenis	8	26,67%	22	73,33%
	Harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung sesuai dengan kualitas yang diharapkan	11	36,7%	19	63,3%

	Harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung dapat bersaing dengan bisnis yang sejenis	12	40%	18	60%
	Harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung sesuai dengan manfaat yang didapat	11	36,7%	19	63,3%
	Rata-rata	42	35%	78	65%
Kepuasan Konsumen	Merasa puas dengan kinerja pegawai di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung	11	36,7%	19	63,3%
	Merasa puas dengan harga perawatan di Vidiz Baniar Skincare	10	33,3%	20	66,7%
	Berminat untuk melakukan perawatan kembali di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung	8	26,67%	22	73,33%
	Bersedia untuk merekomendasikan perawatan di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung kepada orang lain	8	26,67%	22	73,33%
	Rata-rata	37	30%	83	70%

Berdasarkan hasil pra survey pada tabel 1.3 yang telah dilakukan kepada 30 responden di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung pada pernyataan kualitas pelayanan rata-rata menjawab tidak setuju sebesar 57,34% ini menunjukan bahwa reabilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*) masih kurang baik, selanjutnya pada pernyataan harga rata-rata menjawab tidak setuju sebesar 65% menunjukan bahwa harga yang ditetapkan Vidiz Baniar Skincare lebih tinggi dibandingkan dengan

kompetitor lain dan pernyataan mengenai kepuasan konsumen rata-rata menjawab tidak setuju sebesar 70% karena dipengaruhi faktor kualitas pelayanan dan harga yang tidak sesuai dengan harapan konsumen.

Berdasarkan latar belakang diatas terdapat permasalahan yang terjadi di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

- 1) Kualitas pelayanan tidak sesuai dengan harapan konsumen Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
- 2) Harga yang ditawarkan oleh Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung lebih tinggi dibandingkan dengan kompetitor lain
- 3) Adanya ketidakpuasan konsumen terkait kualitas pelayanan dan harga yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung.

1.3 Pembatasan Masalah

- 1) Kepuasan konsumen akan dipengaruhi oleh banyak faktor tetapi dalam penelitian ini hanya akan menggunakan 2 variabel, yaitu kualitas pelayanan dan harga.
- 2) Subyek penelitian adalah di Vidiz Baniarkincare Cabang Antapani Bandung yang berlokasi di jalan Terusan Jakarta No.279 Antapani Wetan, Jawa Barat.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan pembatasan masalah diatas, dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
- 2) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
- 3) Seberapa besar pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
- 4) Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung.

1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini diharapkan dapat mengungkapkan pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung, yang hasilnya dituangkan dalam bentuk skripsi dan merupakan salah satu syarat kelulusan dalam mencapai gelar sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk :

1. Menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
2. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
3. Mengukur pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung
4. Mengukur pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen di Vidiz Baniar Skincare Cabang Antapani Bandung.

1.6 Kegunaan Penelitian

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan manajemen pemasaran, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1 Bagi Peneliti

Penelitian ini, diharapkan dapat membantu peneliti untuk memperoleh ilmu pengetahuan dan salah satu media untuk mengembangkan diri pada kemampuan menganalisis masalah-masalah nyata yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

2 Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi terhadap perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

3 Bagi Pengambilan Keputusan (Eksekutif)

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk penelitian dan pertimbangan mengenai kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen di masa yang akan datang.

4 Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menjadi acuan dan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya khususnya terkait kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.

1.7 Lokasi Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan oleh peneliti sebagai bahan penelitian dan untuk memperoleh data adalah di Vidiz Baniar Skincare yang beralamat di Jalan Terusan Jakarta No.279, Antapani Wetan Jawa Barat.

1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu kurang lebih 6 bulan, dimulai dari Februari 2023 sampai Agustus 2023. Berikut tabel waktu penelitiannya :

Tabel 1. 4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober
1	Pengajuan Judul									
2	Perizinan Penelitian									
3	Penyusunan BAB I									
4	Penyusunan BAB II									
5	Penyusunan BAB III									
6	Sidang Usulan Penelitian									
7	Penyusunan BAB IV									
8	Penyusunan BAB V									
9	Sidang Akhir									

Sumber : Penulis 2023