

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Industri kecantikan merupakan salah satu industri yang dinamis dan terus berinovasi, serta harus selalu siap beradaptasi dengan perubahan yang ada. Pada zaman sekarang orang-orang tidak akan lepas dari yang namanya perawatan skincare terutama untuk orang yang sudah mulai memasuki tahap remaja. Perawatan kulit wajah ini dikenal sebagai untuk mengatasi kulit yang bermasalah, seperti berjerawat, diantaranya untuk kulit kusam, kulit kering, kulit berminyak dan yang lainnya. Biasanya Perawatan ini digunakan untuk memperbaiki kulit wajah yang sedang bermasalah. Memakai *skincare* ini terbilang sangat penting bagi sebagian masyarakat di kalangan dewasa. Semua orang ingin tampil lebih cantik agar lebih menarik terlihat maksimal dilihat oleh orang lain.

Sebuah unit usaha jasa klinik *skincare* perlu diperhatikan bagi setiap pengusaha harus memperhatikan kepuasan pelanggan dan juga terhadap loyalitas pelayanan agar dapat memberikan kenyamanan serta dinilai baik bagi para pelanggan dari perusahaan, dan dinilai lebih dibandingkan dengan pesaing. Oleh sebab itu, meski pendapatan produk kosmetika di Indonesia pada tahun 2020 sempat mengalami penurunan hingga 4% berdasarkan data dari Euromonitor, pada tahun 2021 angka itu naik karena munculnya minat pada produk *skincare* (Kompas, 2021).

Pada penelitian ini penulis akan menganalisis industri kecantikan yang sedang ramai diperbincangkan yaitu kosmetik yang dikeluarkan oleh merk dengan MS Glow. Klinik MS Glow merupakan singkatan dari moto perusahaan yaitu Magic For Skin sehingga dapat sangat memperoleh

kepercayaan dari jutaan customer. Tidak hanya memasarkan kosmetik saja, terdapat juga klinik yang tersebar di seluruh Indonesia. Klinik MS Glow mengeluarkan produk dengan menjual *skincare* dan *bodycare* secara *online* dari tahun 2013. yang senantiasa berusaha memiliki keunggulan tersendiri kepada para konsumennya, baik dari segi harga, pelayanan, citra merk dan kepuasan pelanggan. Skincare ini dipasarkan cukup terkenal sesuai dengan permintaan konsumen apalagi dengan adanya Klinik MSGlow sudah memiliki beberapa *reseller*, klinik dan member.

Dikarenakan MS Glow termasuk kedalam industri produk dan jasa, maka dalam hal ini diperlukan upaya dalam mempertahankan loyalitas para konsumen. Loyalitas berasal dari kata loyal yang memiliki arti sifat tegas, setia dan tidak berubah dalam bersahabat atau mendukung dalam suatu hal baik produk, orang atau organisasi sedangkan loyalitas dibentuk secara terputus oleh ketekunan dalam sebuah asosiasi di mana seseorang secara intrinsik telah berkomitmen. Maka dengan begitu, loyalitas pelayanan dalam perusahaan sangat penting supaya para konsumen nyaman sehingga mendapatkan kepuasan kepada para pelanggan dengan baik meskipun bukanlah hal yang mudah.

Sebelum para konsumen memberikan loyalitas kepada suatu produk, perusahaan juga harus berupaya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, dengan adanya kepuasan ini sangat penting agar mengetahui perasaan konsumen senang atau kecewa konsumen. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk membangun bisnis lebih maju untuk meningkatkan keuntungan bagi

perusahaan. Dalam memberikan kepuasan pelayanan tentu saja perlu memperhatikan kualitas yang baik sehingga dapat membentuk loyalitas serta kepuasan pelanggan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang sejenis. Kualitas Pelayanan dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen, sementara jika melebihi apa yang diharapkan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

Faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu perusahaan mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan pelanggan. pelatihan dan pemberian informasi kepada karyawan, motivasi kerja karyawan, kemampuan komunikasi, pemberian dukungan kepada pelanggan, kepribadian seseorang, dan pengaruh faktor situasional. Sehingga dari faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dapat memicu loyalitas dan kepuasan pelanggan kepada MS Glow. Terdapat beberapa penelitian mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa Wardah Beauty House Medan.

Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan pada Klinik Kecantikan Puspita. Artinya baik Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan memberi pengaruh yang cukup besar kepada pelanggan untuk menjadi loyal dalam melakukan pembelian pada produk Klinik Kecantikan

Puspita.

Berdasarkan pembahasan singkat mengenai variable penelitian serta objek penelitian yang dilakukan peneliti pada MS Glow, peneliti melakukan obeservasi pra-survey guna mendukung penelitian. Observasi pra-survey dilakukan kepada 30 orang pelanggan MS Glow Sumedang yang ditunjukkan pada Tabel 1.1 Hasil Observasi Pra-Survey Kepuasan Pelanggan dan Tabel 1.2 Hasil Observasi Pra-Survey Kualitas Pelayanan.

**Tabel 1. 1 Hasil Kuisisioner Pra-Survey**

<b>No</b>	<b>Pernyataan Tentang Kepuasan Pelanggan</b>	<b>Setuju</b>	<b>Tidak Setuju</b>	<b>Presentase Setuju</b>	<b>Presentase Tidak Setuju %</b>
1	Saya merasa puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Klinik MS Glow Sumedang	11	19	37%	64%
2	Saya merasa puas	13	17	44%	57%

No	Pernyataan Tentang Kepuasan Pelanggan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase Setuju	Presentase Tidak Setuju %
	dengan harga yang diberikan MS Glow Sumedang				
3	Saya merasa yakin dengan produk dan pelayanan Klinik MS Glow Sumedang adalah yang terbaik	14	16	47%	53%

Sumber : Hasil Olah Data Kuisiener Pra-Survey (2022)

**Tabel 1. 2 Hasil Kuisiener Pra-Survey**

No	Pernyataan Tentang Kualitas Pelayanan	Setuju	Tidak Setuju	Presentase Setuju	Presentase Tidak Setuju %
1	Keadaan Tempat MS Glow Sumedang terlihat bersih	12	18	40%	60%
2	Pelanggan dapat mengandalkan karyawan MS Glow Sumedang saat berkunjung	11	19	37%	60%
3	Karyawan MS Glow Sumedang sigap dalam memberi pelayanan kepada pelanggan	10	20	34%	67%
4	Karyawan MS Glow Sumedang ramah dalam melayani pelanggan	7	23	23%	76%
5	Karyawan MS Glow Sumedang melakukan komunikasi yang baik dengan pelanggan	12	18	40%	60%

Sumber : Hasil Olah Data Kuisiener Pra-Survey (2022)

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa 19 orang pelanggan dari 30 pelanggan menyatakan tidak puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Klinik MS Glow Sumedang.

Berdasarkan fenomena diatas dan *research gap* dari penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variable kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan mengambil judul **“Pengaruh**

## **Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik MS Glow Sumedang”**

### **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka permasalahan yang teridentifikasi sebagai berikut :

1. Karyawan MS Glow Sumedang kurang ramah dalam melayani pelanggan.
2. Karyawan MS Glow Sumedang kurang sigap dalam memberi pelayanan kepada pelanggan.
3. Pelanggan tidak puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan Klinik MS Glow Sumedang.
4. Pelanggan tidak puas dengan harga yang diberikan MS Glow Sumedang.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pembatasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.
2. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.
3. Unit analisis adalah konsumen Klinik MS Glow Sumedang pada bulan Februari – Juni 2022.

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan tersebut, maka masalah yang diidentifikasi penulis adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Klinik MS Glow Sumedang?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan di Klinik MS Glow Sumedang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik MS Glow Sumedang?

### **1.5.Maksud dan Tujuan Penelitian**

Untuk melakukan penelitian itu perlu ditentukan lebih dahulu apa tujuan penelitian itu agar tidak kehilangan arah dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian ini adalah sabagi berikut:

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan di klinik MS Glow
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kepuasan pelanggan di klinik MS Glow
3. Untuk mengukur bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Klinik MS Glow

### **1.6. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan untuk bisa bermanfaat bagi sebagian pihak pihak yang berkepentingan. Secara garis besar penelitian ini berguna bagi:

1. Bagi mahasiswa

kegunaan penelitian ini bagi mahasiswa agar dapat memperoleh ilmu dan referensi tentang bagaimana cara penyusunan proposal yan baik dan benar. Penelitian ini juga diharapkan dapat mempermudah mahasiswa melakukan penelitian di bidang manajemen pemasaran khususnya kualitas

layanan, solusi pelayanan yang kurang baik dan juga cara mempertahankan kosumen untuk berlangganan.

## 2. Bagi perusahaan

Kegunaan hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi yang dapat dipergunakan bahwa persaingan di bidang jasa seperti klinik ini semakin pesat dan juga perlu diperhatikan, diperbaiki, dan dikembangkan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

## 1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.7.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Klinik MS Glow yang beralamat di Jl. Perumahan Jatihurip Blok 6 No 127

### 1.7.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan kurang lebih selama 6 bulan, mulai dari bulan Juni 2022 sampai dengan bulan November 2022.

**Tabel 1. 3 Waktu Penelittian**

No	Kegiatan	Bulan Penelitian					
		Juni 2022	Juli 2022	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022	November 2022
1	Acc judul penelitian						
2	Bimbingan dan penyusunan BAB 1						

3	Bimbingan dan penyusunan BAB II						
4	Bimbingan dan						

	penyusunan BAB III						
5	Sidang UP						
6	Bimbingan BAB IV						
7	Bimbingan BAB V						
8	Sidang Akhir						

