

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kecantikan merupakan sesuatu yang identik dekat dan didambakan oleh semua wanita. Seiring perkembangan zaman di era modern seperti sekarang, perawatan kecantikan dianggap sebagai kebutuhan yang penting bagi sebagian masyarakat khususnya wanita. Secara umum cantik biasanya mengacu pada paras wajah maupun bentuk tubuh seseorang. Gloria Swanson mengatakan bahwa wajah menjadi penentu dasar bagi persepsi mengenai kecantikan atau kejelekan individu, dan semua persepsi ini secara tidak langsung membuka penghargaan diri dan kesempatan hidup kita (Synnott, 2003: 136), karena wajahlah yang pertama kali ditangkap oleh indera penglihatan orang lain dan wajah yang menjadi cermin kecantikan tersebut. Kecantikan dianggap sebagai harta yang sangat berharga apalagi dengan gaya hidup kaum wanita di perkotaan saat ini menuntut wanita untuk lebih memperhatikan penampilan. Tidak hanya dalam berbusana, namun juga penampilan kulit wajah, tubuh dan rambut. Total look, atau penampilan diri seutuhnya, menjadi sebuah kebutuhan penting untuk menunjang kepercayaan diri. Hadirnya klinik-klinik kecantikan menjawab kebutuhan wanita akan pusat perawatan kulit dan rambut yang lengkap dan modern yang dapat diandalkan untuk solusi setiap kebutuhan kulit dan rambut wanita.

Seorang dikatakan cantik tidak hanya berdasarkan kecantikan wajahnya tetapi juga dengan kulit yang bersih, sehat, kencang serta bentuk tubuh yang ideal ,Kasiyan (dalam Worotitjan, 2014: 3).

Di saat ini telah banyak klinik kecantikan yang ada disekitar kita, tujuan utama seseorang mengunjungi klinik kecantikan adalah membantu mereka untuk meningkatkan kecantikan, mengatasi masalah kulit yang dialami, melakukan pemantauan jangka panjang dan dapat menawarkan berbagai perawatan treatment yang dapat disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kulit yang dapat meningkatkan kecantikan dan akan diawasi oleh dokter kulit, sehingga aman dan sesuai dengan kebutuhan. Beberapa treatment melibatkan tindakan medis dengan peralatan yang canggih.

Pada penelitian ini lebih difokuskan kepada kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura. Kualitas produk dan layanan ternyata memberi pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan dimana kualitas produk yang baik dan semua layanan yang memuaskan akan memberikan kepuasan yang tinggi terhadap pelanggan, kepuasan pelanggan yang semakin tinggi nantinya akan menimbulkan keuntungan bagi perusahaan.

Saat ini telah banyaknya klinik kecantikan yang ada, mereka berlomba-lomba untuk memberikan yang terbaik bagi para pelanggannya dengan memberikan nilai lebih pada kliniknya tersebut yang membedakan dengan pesaing. Seperti klinik Larissa yang berada didaerah Kartasura,

klirik larissa merupakan merupakan klinik kecantikan estetika pertama yang mengusung konsep "Natural Ingredient with High Technology" yaitu sistem perawatan wajah, perawatan tubuh, perawatan rambut dengan memakai bahan alami yang disinergikan penggunaan teknologi modern dengan harga terjangkau. Penggunaan bahan alami karena selain aman untuk kulit, bahan alami juga tidak memberikan efek ketergantungan meskipun digunakan dalam jangka waktu yang lama Klinik kecantikan Larissa sendiri bekerjasama dengan dokter kulit dan kecantikan profesional guna memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi konsumennya.

Dengan taglinenya menggunakan bahan-bahan alami dikalangan masyarakat larissa dikenal dengan ahlinya jerawat. kualitas produk yang tetap terjaga sampai sekarang menjadikan klinik larissa tetap eksis dan mampu bersaing dengan banyaknya pesaingnya Khan dan Ahcmad (2012) mengatakan bahwa kualitas produk adalah penentu yang paling penting dari kepuasan pelanggan. Namun para pelanggan atau yang sudah mengetahui larissa pasti memahami dengan taglinenya bahwa produk larissa tidak dapat menghasilkan hasil secara instan perlu waktu yang cukup panjang untuk mencapai hasil yang diinginkan, berbeda mungkin dengan klinik lain yang menyediakan produk dengan hasil lebih cepat dibanding larissa. Serta pelayanan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utama (Rahayu dan Suryanti 2014).

Pelayanan yang baik, ramah, dan professional saat melakukan tindakan seperti saat treatment facial pijatan yang enak serta komunikatif memberikan penjelasan step-step yang digunakan tentu akan menambah kesan tersendiri bagi para pelanggan ataupun saat sedang konsultasi dengan dokter, dokter yang informatif, ramah dan santun saat menjelaskan akan membuat pelanggan merasa tidak takut untuk menjelaskan keluhannya.

Kualitas produk dan pelayanan yang baik akan membuat pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan adalah aspek penting dan menjadi kunci untuk menjalankan bisnis yang sukses (Krivobokova, 2009). Jika pelanggan merasakan puas dengan produk maupun pelayanannya maka pelanggan tersebut akan membeli produk tersebut secara berulang atau pelanggan memiliki nilai kesan tersendiri pada klinik tersebut. Menurut Kotler & Armstrong, (2001) kualitas produk merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing, jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Dapat dikatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjual telah memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan berusaha memfokuskan pada kualitas produk dan pelayanan lalu membandingkannya dengan apa yang ditawarkan oleh perusahaan pesaing (Haryanto, 2012).

Dari fenomena-fenomena diatas menunjukkan klinik kecantikan Larissa Aesthetic perlu bergerak dengan memunculkan produk baru yang efektif dan efisien agar mampu menarik minat beli pelanggan, apabila minat beli pelanggan meningkat maka kepuasan pelangan juga semakin ikut meningkat. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama yang perlu diperhatikan kembali. Dan diharapkan klinik Larissa mampu meningkatkan kualitas produk dan layanannya yang lebih baik terhadap pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan dihargai saat melakukan pembelian di klinik Larissa. Karena banyaknya persaingan klinik yang semakin tinggi membuat para pelanggan menghadapi banyak alternatif. Kualitas produk yang bervariasi, serta pelayanan yang ada dalam suatu usaha sehingga pelanggan akan selalu mencari nilai tertinggi dari beberapa produk dan pelayanan harus dimuali dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan untuk itu klinik kecantikan Larissa harus tetap meningkatkan dan mempertahankan perusahaannya agar tetap mampu bersaing dengan klinik kecantikan lain yang bermunculan.

Berdasarka penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Neneng Susanti (2019) "*The Influence of Product Quality and Service Quality on Customer Satisfaction at Mitra Depok*" menyatakan bahwa variabel kualitas produk, kualitas layanan berhubungan secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Yudhy Kristiawan, Hartoyo, dan Budi Suharjo (2021) "*Customer Satisfaction on Service Quality or Product Quality: A Case Study at Fast Food Restaurant*" menyatakan

bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, namun variabel kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari kedua penelitian tersebut dapat dilihat penelitian pertama variabel kualitas produk dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi dalam penelitian tersebut hanya berfokus pada kualitas produk tanpa mengoreksi bagaimana layanan karyawan kepada pelanggan. Penelitian kedua mendapatkan hasil bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelanggan, namun kualitas produk tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Sehingga fenomena tersebut menarik bagi penulis untuk menelitinya agar lebih mengetahui pengaruh kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas produk mempengaruhi kepuasan pelanggan
2. Untuk menganalisis dan mengetahui apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengembangan ilmu pengetahuan serta sebagai referensi untuk penelitian sehingga mampu memperbaiki dan menyempurnakan penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai pertimbangan perusahaan dalam menyediakan sebuah kualitas produk dan layanan yang lebih baik, efektif, dan efisien. Sehingga dapat memuaskan konsumen.

3. Manfaat Empiris

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai kualitas produk, kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Kartasura yang dapat memberi acuan terhadap penelitian selanjutnya.