

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini penampilan merupakan bahan pertimbangan yang wajib mendapatkan perhatian khusus, terutama pada penampilan fisik. Hal ini ditunjukkan dengan berkembangnya jasa layanan kecantikan untuk memenuhi kebutuhan para konsumen yang mendambakan penampilan yang menarik.

Beauty Care atau sering disebut klinik kecantikan merupakan jasa perawatan kulit yang menawarkan suatu produk ataupun jasa guna untuk melindungi, memperbaiki, dan meningkatkan tampilan kulit. Seperti sekarang, banyak sekali di Sumatera Utara khususnya kota Medan yang menjalankan bisnis kecantikan.

Ada banyak cara yang dilakukan oleh jasa layanan kecantikan ini, salah satunya adalah meningkatkan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Konsep ini sangat berpengaruh untuk perjalanan usaha layanan kecantikan, di mana kualitas layanan memiliki dampak yang besar untuk mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga dapat menciptakan loyalitas konsumen. Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang tidak diharapkan. Baik atau buruknya kualitas layanan tergantung kepada kemampuan produsen dalam memenuhi harapan konsumen

Kepuasan adalah sejauh mana tingkatan produk atau jasa dipersepsikan sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen. Kepuasan tidak bisa diukur dengan nilai, masing masing orang mempunyai cita rasa yang berbeda namun jika yang diinginkan konsumen terpenuhi maka akan menghasilkan kepuasan tersendiri. Kepuasan konsumen juga diartikan yaitu di mana harapan konsumen terhadap produk atau jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima konsumen.

Dilansir pada salah satu media elektronik menyatakan bahwa “minat masyarakat terhadap produk ataupun perawatan diri dan kecantikan menunjukkan tren peningkatan setiap tahunnya. Akibatnya, jumlah pelaku usaha tersebut semakin meningkat. Berdasarkan kajian yang dilakukan, potensi bisnis kecantikan dan perawatan di Indonesia pada tahun 2019 ditafsir mencapai US\$6 Miliar”. (Bisnis.com, 2019)

Pada kasus diatas maka tidak heran jika para pelaku usaha sangat serius dalam peningkatan kualitas layanan demi menjaga kepuasan konsumen sehingga terciptanya loyalitas konsumen.

Konsumen yang merasa puas pada layanan yang diberikan akan kembali melakukan pembelian ulang kepada perusahaan tersebut. Hal ini yang akan membangun kesetiaan konsumen kepada perusahaan.

Kegiatan merawat diri dan kecantikan tidak hanya tertuju pada wanita saja, melainkan juga kepada kaum pria. Seiring dengan ini kebutuhan konsumen khususnya wanita yang ingin melakukan perawatan kecantikan, membutuhkan layanan yang terbaik sehingga terciptanya kepuasan hingga menimbulkan loyalitas pada jasa layanan kecantikan tersebut. Khususnya di Kota Medan sendiri terdapat banyak sekali klinik perawatan kecantikan antara lain :

Tabel 1.1
Daftar Klinik Kecantikan di Kota Medan

1	Klinik kecantikan Euroskinlab	Grand Jati Junction, Jl Medan Utara Perintis Kemerdekaan Blok K No, 21.
2	Derma Med Clinic By Dr. Geeta	MBC, Jl. S.Parman No. 142-148, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20111
3	Klinik kecantikan By. Dr. Erwin	Jl. Gatot Subroto No. 316, Lalang, Kec. Medan Sunggal, kota Medan, Sumatera Utara 20126 (telepon : 0813-6215-4761)
4	The Clinic Beautylosophy	Jl. Sekip No. 4, Sekip, Kec. Medan Petisah, kotta Medan, Sumatera Utara 20113 (telepon : (061) 88814000)
5	Klinik Estetika	Jl. Abdullah Lubis No. 36, Merdeka, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20211 (telepon : (061) 7326868
6	Klinik Kecantikan Medisa	Komplek Yang Lim Plaza, Jalan Batubara, Sei Rengas II, Kec. Medan Area, kota

		Medan, Sumatera Utara 20212 (telepon : (061) 7326868
7	Klinik Athena (Aesthetic Clinic)	Jl. Mangkubumi No.17, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara 20212 (telepon : 0822-8001-2011)
8	Skin Care Clinic	Jl. KH. Zainul Arifin No/ 173, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara 20151 (telepon : 0813-7373-1385
9	Zap Premiere	Jl. Iskandar Muda No. 83, Babura, Kec. Medan Baru, kota Medan, Sumatera Utara 20152 (telepon : (061) 42007887
10	FS.SKIN CARE & Kecantikan dr. Farida S.R Simamora	Jl. Sempurna No. 7, Binjai, Kec. Medan Denai, kota Medan, Sumatera Utara 20161 (telepon : 0813-7050-7780
11	Natasha Skin Clinic Center (Skin Care)	Jl, Gajah Mada No. 7A, Petisah Hulu, Kec. Medan Baru, kota Medan, Sumatera Utara 20153 (telepon : (061) 4159 366
12	Meojjida Skin Care	Jl. Setia Budi No. 93, Tj. Rejo, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara 20122 (telepon : (061) 8217961

Sumber : www.markombur.com (2019)

Berdasarkan pada tabel 1.1 terdapat beberapa klinik kecantikan yang ada di Medan, yang menimbulkan persaingan. Permintaan terhadap perawatan kecantikan semakin meningkat dan mengakibatkan munculnya perusahaan baru yang bergerak di bidang yang sama, yang menuntut para pengelola bisnis dalam peningkatan kualitas layanan dan kepuasan konsumen agar konsumen tidak berpindah ke klinik atau perusahaan pesaing. Apabila kualitas layanan dan kepuasan konsumen sesuai dengan yang diinginkan, konsumen pastinya tidak akan berpikir ulang untuk melakukan pembelian di perusahaan tersebut.

Objek yang akan diteliti adalah Beauty Care dr. A Aesthetic Centre yang berdiri sejak 2017, dan berlokasi di Jl. Sei Batang Gadis No. 4. Beauty Care dr. A Aesthetic Centre yang memiliki konsep “*It Starts From Healthy Skin*” yang bergerak di bidang treatment kecantikan di mana selain menyediakan berbagai treatment kecantikan, bisnis ini juga menyediakan produk-produk kecantikan.

Setiap Beauty Care atau klinik kecantikan mempunyai kelebihan yang berbeda. Sama halnya dengan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre yang mengutamakan estetika dalam

perawatan anti aging atau anti penuaan di setiap treatment ataupun perawatan yang ditawarkan. dr. A Aesthetic Centre juga menawarkan kepada konsumen estetika yang selalu mengandalkan keahlian dari setiap karyawan, dan dokter yang ahli dalam melayani, dengan kemampuan, dan sikap positif kepada konsumen. dr. A Aesthetic juga menggunakan teknologi yang modern dengan menggunakan teknologi laser dengan manfaat untuk mengurangi kerutan pada wajah dan memberikan kesan glowing pada setiap tindakan perawatan.

Selain itu suasana dan tempat yang disediakan sangat nyaman dan bersih sehingga konsumen merasa sangat nyaman. Layanan yang disediakan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre konsumen yaitu, ruang tunggu yang nyaman dan disediakan beberapa minuman dan snack, AC, televisi, kamar mandi

Layanan yang diberikan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre agar konsumen merasa puas atas layanan yang disediakan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre. Bagi dr. A Aesthetic Centre membangun loyalitas konsumen merupakan hal yang sangat penting sehingga dengan terciptanya loyalitas konsumen maka akan memungkinkan adanya usaha dari konsumen yang loyal untuk memperkenalkan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre. loyalitas konsumen merupakan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa layanan yang disediakan oleh Beauty Care dr. A Aesthetic Centre, serta akan tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Oleh karena itu, loyalitas konsumen merupakan bukti konsumen memiliki sikap positif terhadap sebuah perusahaan.

Berikut adalah bentuk layanan perawatan yang ditawarkan oleh Beauty Care dr. A Aesthetic Centre.

Tabel 1.2
Beauty Care dr. A Aesthetic Centre
Data Layanan Perawatan yang disediakan
Januari 2020

Perawatan dr. A Aesthetic Centre Kota Medan			
Jenis Perawatan	Harga	Jenis Perawatan	Harga
<i>dr. A Signature Energic</i>	Rp. 330.000,00	<i>Injeksi Acne</i>	Rp. 275.000,00 / titik
<i>CO2 Fractional Laser</i>	Rp.1.100.000,00	<i>PRP (Platelet Rich Plasma)</i>	Rp. 930.000,00
<i>Fractional RF</i>	Rp.1.650.000,00	<i>Derma Filler Liquid</i>	-
<i>HIFU</i>	-	<i>Botox</i>	-
<i>Crystal Laser</i>	Rp.1.100.000,00	<i>Meso-Slim Lisis</i>	Rp. 310.000,00
<i>Oxygeneo</i>	Rp. 550.000,00	<i>Meso-Slim Plus</i>	Rp. 420.000,00
<i>Acne Peel</i>	Rp. 330.000,00	<i>Meso-Chubby (3X Paket)</i>	Rp. 4.000.000,00
<i>Deep Peel</i>	Rp. 330.000,00	<i>Injeksi Keloid</i>	Rp. 330.000,00
<i>PDT</i>	Rp.80.000,00	<i>Electrocauter</i>	Rp. 682.000,00

Sumber : Beauty Care dr A Aesthetic Centre (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa Beauty Care dr. A Aesthetic Centre menawarkan layanan yang cukup banyak. Kualitas layanan juga menjadi salah satu faktor yang ikut menentukan keberhasilan dari sebuah perusahaan tersebut. Dalam melayani konsumen, Beauty Care dr. A Aesthetic Centre memberikan layanan yang baik untuk dapat menjawab kebutuhan konsumen dalam bidang kecantikan. Dengan berbagai layanan yang disediakan, Beauty Care dr. A Aesthetic Centre berusaha untuk membuat semua konsumennya merasa puas dan mau kembali lagi menggunakan jasa perawatan yang ditawarkan.

Tabel 1.3
Beauty Care dr. A Aesthetic Centre
Data Kunjungan Pelanggan
Tahun 2017 – 2019

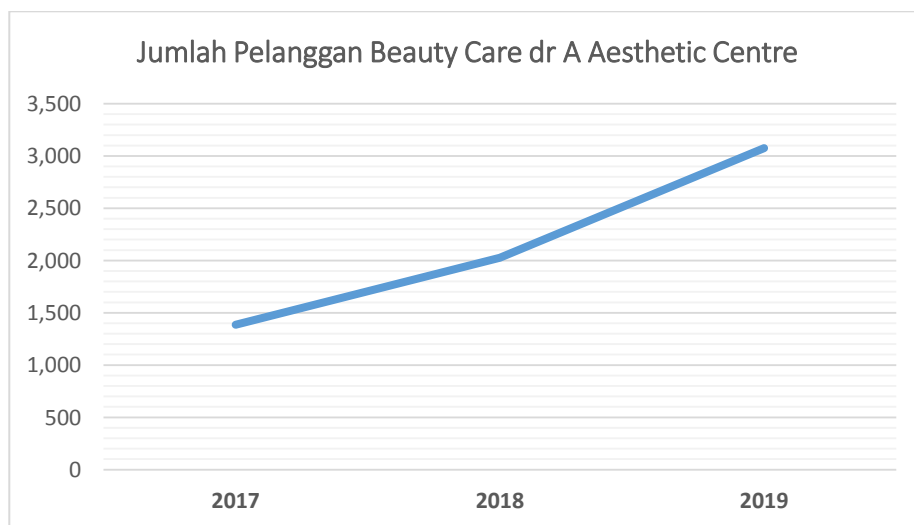
Bulan	2017	2018	2019
	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pelanggan
Jan – Mar	225	469	700
Apr – Jun	330	546	800
Jul – Sept	435	493	785
Okt – Des	397	519	790
Total	1.387	2.027	3.075

Sumber : Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan (Data diolah kedalam bentuk per tiga bulan terhitung Januari 2017 – Desember 2019)

Data pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa kunjungan pelanggan pada tahun 2017 hingga 2019 cenderung mengalami kenaikan, yaitu 1.387 tahun 2017, 2.027 tahun 2018, dan 3.075 tahun 2019. Lebih jelasnya dapat dilihat melalui grafik 1.1 yang menggambarkan trend kenaikan kunjungan pelanggan.

Grafik 1.1

Beauty Care dr. A Aesthetic Centre
Data kunjungan Pelanggan
Tahun 2017 – 2019



Sumber : Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Sumber (Data diolah kedalam total per tahun terhitung tahun 2017 - 2019)

Pada tabel 1.3 dapat dilihat bahwa kunjungan pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre mengalami peningkatan dari 2017 hingga 2019. Namun, terjadi penurunan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2017. Tahun 2018 kunjungan Beauty Care juga mengalami penurunan pada Juli sampai dengan September. Tahun 2019 kunjungan juga mengalami penurunan di Oktober sampai dengan Desember.

Terjadinya penurunan kunjungan konsumen Beauty Care dr. A Aesthetic dalam melakukan perawatan bisa juga terjadi karena konsumen tidak merasa puas akan layanan dan perawatan yang disediakan. Beauty Care dr. A Aesthetic Centre dituntut untuk lebih meningkatkan mutu layanannya atau memberikan tingkat kepuasan yang baik atau dinikmati oleh konsumennya agar konsumen merasa puas dan untuk meningkatkan loyalitas konsumen kepada perusahaan.

Layanan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Hal itu bukanlah suatu hal yang mudah untuk dilakukan, sering sekali terjadi masalah dalam pengelolaan layanan sebuah perusahaan dan ketidakberhasilan dalam memuaskan sebagian konsumen atau pelanggan mereka.

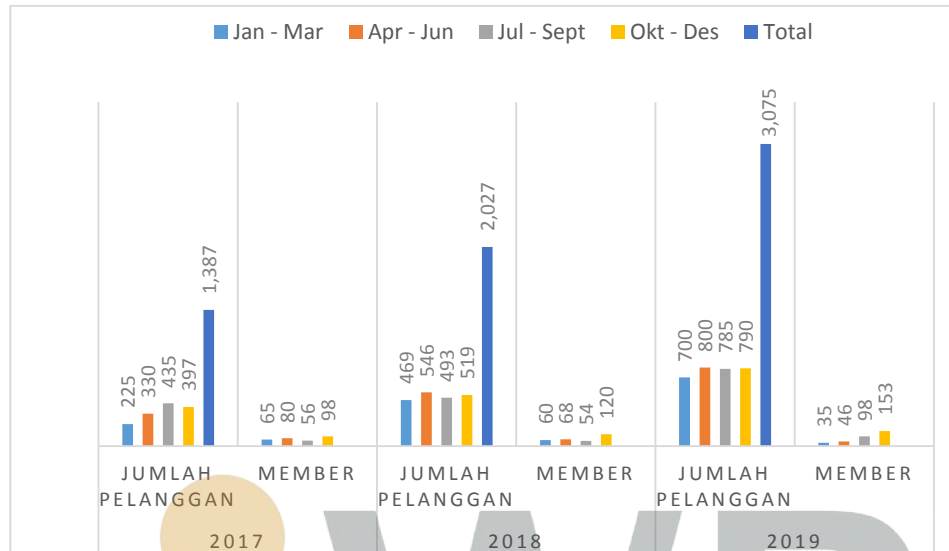
Tabel 1.4.
Beauty Care dr. A Aesthetic Centre
Data Member dan Persentasi Pelanggan
Kota Medan
Tahun 2017 – 2019

2017				2020			2019		
Bulan	Total konsumen	Member	%	Total konsumen	Member	%	Total konsumen	Member	%
Jan-Mar	225	65	20 %	469	60	13 %	700	35	5%
Apr-Jun	330	80	25 %	546	68	13 %	800	46	6%
Jul-Sept	435	56	13 %	493	54	11 %	785	98	13 %
Okt-Des	397	98	25 %	519	120	24 %	790	153	20 %
Total	1.387	299	22 %	2.027	302	24 %	3.075	332	11 %

Sumber : Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan (Data diolah kedalam bentuk per tiga bulan terhitung Januari 2017 – Desember 2019)

Jika dilihat dari membership, seperti ditunjukkan oleh data pada tabel 1.4, maka terjadi kenaikan dari tahun 2017 ke 2018 yaitu 299 (22%) ke 302 (24%), tetapi demikian tahun 2019 turun menjadi 332 (11%) saja .

Grafik 1.2
Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan
Persentasi Pelanggan Member
Tahun 2017-2019



Sumber : Data Diolah dari Tabel 1.4

Beauty Care dr. A Aesthetic Centre memiliki fasilitas member bagi pelanggan yang ingin mendaftarkan diri sebagai member, dengan persyaratan melakukan treatment berbeda lebih dari satu kali di Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan.

Dari Grafik 1.2 dapat dilihat bahwa fluktuasi pelanggan yang terjadi pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre setiap bulannya. Pada bulan Oktober – Desember 2018 ada 120 pelanggan yang melakukan perawatan kembali dan menjadi jumlah tertinggi dari data pelanggan yang melakukan perawatan kembali. sementara dibulan Januari – Maret 2019 adalah jumlah paling sedikit dari data pelanggan yang melakukan perawatan kembali. Hal ini dapat disebabkan karena pindahnya pelanggan ke rumah perawatan lain. Hal ini juga dapat disebabkan karena kualitas layanan dan kepuasan konsumen yang diberikan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre dimata konsumen ataupun pelanggan.

Tabel 1.5
Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan
Perbandingan Harga Perawatan
Tahun 2020

No	Jenis Perawatan	dr. A Aesthetic Centre	Athena
1	Messo Chubby	Rp 4.000.000,00 (3 paket)	Rp 4.000.000,00 (4 Paket)
2	Injeksi Acne	Rp275.000,00	Rp100.000,00
3	Acne Peel	Rp330.000,00	Rp400.000,00
4	Injeksi Keloid	Rp330.000,00	Rp350.000,00

Sumber : Instagram (@athena_medan), 2020

Berdasarkan tabel 1.5 diatas, terlihat perbandingan harga perawatan kecantikan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre dengan klinik kecantikan Athena Medan. Bahwa pada tabel tersebut dijelaskan bahwa, beberapa harga yang ditawarkan dr. A Aesthetic Centre lebih mahal dibandingkan dengan perawatan yang ditawarkan oleh klinik kecantikan Athena Medan.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan dan loyalitas kosumen pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre dan bagaimana penilaian mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan dr.A Aesthetic. Judul yang akan diambil oleh penelitian adalah sebagai berikut : **“Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen Pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan ?

2. Bagaimana Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan ? Apakah kesadaran wajib pajak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam
3. Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan?

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah agar dapat mencapai solusi yang dibutuhkan , maka dilakukan pembatasan masalah pada :

1. Penelitian ini dilakukan pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan
2. Penelitian ini menerapkan teori pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen



1.4 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian diatas, penulis Berdasarkan uraian diatas, dengan demikian dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap konsumen pada Beauty Care dr. A Aesthetic di Kota Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap konsumen pada Beauty Care dr. A Aesthetic di Kota Medan
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen

Penelitian ini dapat membantu Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Medan dalam mengetahui seberapa baik kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sehingga kepuasan konsumen terpenuhi. Sehingga, Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Medan dapat meningkatkan persentase penjualan akibat meningkatnya loyalitas konsumen.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara:

1. Bagi Penulis
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan, serta sarana bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Manajemen Pemasaran.
2. Bagi Perusahaan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Kota Medan Sebagai masukan dan solusi dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen dalam mencapai loyalitas konsumen yang tinggi, dan mendapatkan konsumen yang baru bagi Perusahaan Beauty Care dr. A Aesthetic Centre Jalan Sei Batang Gadis Medan.

3. Bagi Pembaca

Dapat dijadikan sebagai referensi ilmu pengetahuan, serta menjadi bahan dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang disusun dalam rangka memaparkan keseluruhan hasil penelitian ini secara singkat adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

mendeskripsikan latar belakang, rumusan masalah, batasan penelitian tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJUAN PUSTAKA

menguraikan teori-teori penelitian, penelitian terdahulu, kerangka berpikir, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

menguraikan tentang tempat dan waktu penelitian dilaksanakan, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

menguraikan hasil analisis tentang pengaruh kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen pada Beauty Care dr. A Aesthetic Centre di Kota Medan..

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

merupakan penutup dari penelitian ini