

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap orang menginginkan kulit yang sehat, khususnya para wanita yang menggunakan kecantikan dan penampilan yang sempurna. Masyarakat Indonesia saat ini menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan, oleh karena itu perawatan kulit menjadi sangat penting bagi setiap orang. Terlebih lagi untuk mengatasi berbagai keluhan yang menyebabkan masalah pada kulit sehingga dapat mengurangi kecantikan dan kesempurnaan penampilan.

Saat ini banyak klinik kecantikan yang menawarkan berbagai jasa perawatan kecantikan. Hal ini didorong oleh semakin banyaknya dan kompleksnya kebutuhan serta keinginan konsumen dalam hal perawatan kecantikan. Berbagai macam jasa perawatan kulit dan wajah ditawarkan demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan harga dan kualitas yang beragam. Beberapa bisnis klinik kecantikan yang saat ini berkembang di Indonesia antara lain D&I Centre, ERHA, Bintaro Skin House, dll. Bintaro merupakan salah satu wilayah yang mayoritas masyarakatnya mengikuti perkembangan gaya hidup yang menuntut untuk memperhatikan penampilan mereka. Hal ini terlihat dari banyaknya minat masyarakat untuk melakukan perawatan kulit. Keadaan tersebut

membuka peluang bagi bisnis klinik kecantikan untuk mendapatkan pangsa pasar yang semakin luas dan kompetitor semakin banyak. Hadirnya berbagai klinik kecantikan membuat Kondisi ini menyebabkan klinik kecantikan memasuki fase persaingan yang semakin ketat. Salah satu upaya klinik kecantikan untuk menarik perhatian konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga para konsumen diharapkan akan puas dan loyal untuk terus menggunakan jasa perawatan kecantikan yang dipilih.

Perusahaan harus mampu untuk meningkatkan Kualitas pelayanannya karena hal ini akan mengurangi beberapa keluhan dari pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan suatu skala atau ukuran bagi perusahaan untuk mengukur seberapa banyak perusahaan berhasil memberikan solusi pada permasalahan pelanggan. Kualitas pelayanan mampu memberikan manfaat jangka panjang yaitu contohnya adalah berusaha membangun hubungan yang lebih baik dengan pelanggan sehingga tercipta yang namanya Kepuasan dan berujung dengan Loyalitas.

Dengan peningkatan kualitas pelayanan inilah yang akan menimbulkan kepercayaan pada pelanggan dalam memilih beberapa Klinik kecantikan yang dinilai bagus entah itu dalam pelayanannya maupun treatment-treatment yang diberikan apabila perusahaan melakukan sebuah kesalahan contohnya saja treatment yang tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan atau hasil yang tidak sesuai dengan yang dijanjikan maka hal itu akan menimbulkan ketidakpercayaan pelanggan pada perusahaan tersebut.

Maka dengan demikian perusahaan harus mampu membangun kepercayaan pelanggannya dengan cara tidak melakukan kesalahan yang membuat kepercayaan pelanggan malah menghilang.

Kepuasan pelanggan akan terjadi apabila Pelanggan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi dan merasa gembira apabila harapan mereka terlampaui. Tujuan dari klinik kecantikan adalah untuk menciptakan pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan akan memberikan manfaat, antara lain hubungan antar pelanggan dengan klinik kecantikan menjadi harmonis, memeberikan dasar yang baik bagi perusahaan untuk datang kembali.

Begitu halnya dengan loyalitas pelanggan sangat diperlukan bagi sebuah perusahaan begitu pula pada klinik kecantikan untuk tetap dapat bertahan (survive) dan mampu bersaing dengan klinik-klinik lainnya. Ualitas terbaik dalam setiap pelayanan yang ditawarkan oleh sebuah klinik kecantikan merupakan suatu upaya agar terbentuk presepsi yang baik dibenak konsumen, sehingga konsumen akan tetap dan percaya pada klinik kecantikan tersebut.

Kepercayaan ( Trust ) juga merupakan bagian terpenting dalam perusahaan pada saat perusahaan memberikan pelayanan yang baik tentunya itu akan menimbulkan mindset pelanggan bahwa perusahaan tersebut bagus. Dan pasti nantinya itu akan menumbuhkan rasa kepercayaan pelanggan untuk memilih klinik kecantikan tersebut. Tidak banyak kepercayaan pelanggan hilang karna adanya hal yang membuat pelanggan

masih bisa belum percaya pada perusahaan tersebut. Contohnya saja ketika dengan harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan kualitas yang ada didalamnya. Tentunya dari beberapa contoh keluhan pelanggan tersebut mengakibatkan penurunan omset bagi perusahaan.

DNI Skin Center merupakan salah satu klinik kecantikan yang cukup diminati oleh masyarakat yang berada di wilayah Bintaro walaupun DNI Skin Center baru mulai membuka usahanya pada tahun 2015. Alasan penulis memilih DNI Skin Center karna sebagai klinik kecantikan yang baru memulai usahanya sudah terlihat bagus pengingkatannya dari bulan ke bulan.

DNI Skin Center merupakan salah satu klinik kecantikan yang gencar melakukan perbaikan manajemen perusahaan untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya agar tetap menjadi pilihan pelanggan. DNI Skin Center juga berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk terus mempertahankan pelanggan yang telah ada. Hal ini dilakukan agar pelanggan merasa puas dan akan loyal terhadap Klinik kecantikan DNI Skin Center cabang Bintaro. Walaupun demikian masih terdapat beberapa keluhan pelanggan akan lamanya pelayanan yang ada ini dikarenakan jumlah dokter yang tidak terlalu banyak yang menyebabkan sedikit lamanya penanganan pelanggan dan juga banyak yang membandingkan peralatan yang kurang modern dibandingkan dengan klinik kecantikan yang lainnya. Berdasarkan fenomena tersebut, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berperan penting dalam menumbuhkan

kepuasan yang dapat menciptakan loyalitas pelanggan dari klinik kecantikan DNI Skin Center.

Berdasarkan uraian diatas oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING ( Studi Kasus pada DNI SKIN CENTER Cabang BINTARO )** “.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Untuk mencapai tujuan penelitian maka penulisan merumuskan permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

- 1.) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada DNI Skin Center ?
- 2.) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada DNI Skin Center ?
- 3.) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center ?
- 4.) Apakah Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan pada DNI Skin Center ?
- 5.) Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada DNI Skin Center

6.) Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada DNI Skin Center ?

7.) Apakah Kepercayaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas Pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada DNI Skin Center ?

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada DNI Skin Center
2. Untuk mengetahui Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan pada DNI Skin Center
3. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center
4. Untuk mengetahui Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center
5. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center
6. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan berpengaruh secara tidak langsung langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center
7. Untuk mengetahui Kepercayaan berpengaruh langsung terhadap Loyalitas Pelanggan pada DNI Skin Center

### 1.3.2 Kegunaan Penelitian

#### 1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi juga menambah wawasan, pengetahuan, pemahaman dan juga pengalaman seras perbandingan dari teori-teori dan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah dengan realitas yang ada diperusahaan, khususnya pada mata kuliah Pemasaran.

#### 2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dalam bentuk data dan dapat menjadi masukan bagi Ramayana Department Store cabang Ciledug untuk bisa menjadi lebih baik dalam peningkatan penjualannya.

#### 3. Bagi Civitas Akademika

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai salah satu tambahan informasi dan dapat menjadi acuan dan sumber literatur untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas produk, kepercayaan terhadap keputusan pembelian dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening