

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang serba canggih seperti saat ini khususnya teknologi komunikasi dan informasi sangat berperan di Indonesia hal ini merupakan suatu tantangan bagi perusahaan adalah untuk menyiapkan karyawan yang berkualitas dalam memberikan pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat dicapai akan lebih optimal.

Begitu pula perkembangan industry spa yang demikian pesat sehingga terjadi kecenderungan pengguna label dagang “Spa“ oleh salon, panti pijat hingga pusat kebugaran (*fitness center*), bahkan sampai salon yang tidak memenuhi kualifikasi dengan melakukan jual beli dalam aspek seksual. Secara nyata dengan adanya globalisasi, perpindahan antar penduduk antar negara, antar benua untuk berbagai kepentingan seperti bisnis, kepariwisataan, industri multinasional dan sebagainya, sehingga semakin mendorong dipergunakannya label-label yang sedang menjadi *trend* termasuk label spa.

Dengan semakin kompetitif persaingan dalam perkembangan bisnis spa di Jakarta membuat masyarakat menjadi semakin kritis dan selektif dalam memilih, oleh karena itu tidak ada salahnya jika setiap perusahaan spa harus selalu berusaha dengan terus berjalan. Ketatnya persaingan saat ini menyebabkan saling bersaing merebut hati konsumen. Perusahaan harus dapat

merancang strategi pemasaran yang tepat dalam mencapai tujuan perusahaan, salah satu tujuan perusahaan adalah menciptakan kepuasan pelanggan.

Pengamatan menunjukkan bahwa beberapa salon, spa, atmosfir berupaya memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas melalui beberapa cara misalnya dengan memeberikan layanan yang beraneka ragam dari spa dewasa dengan refleksi dan berbeda dengan pesaing, menciptakan atmosfir yang menjamin kenyamanan pengunjung, menjaga kebersihan, cara kerja therapist yang professional, menetapkan harga yang sesuai menciptakan kesan ramah melalui pelayanan karyawan, memperhatikan kebutuhan pelanggan dan mendesain interior yang menarik.

Upaya menciptakan kepuasan pelangga ini menjadi tantangan pihak pengusaha karena pelanggan saat ini semakin kritis dalam memilih jenis sesuai harapannya. Ini bukanlah hal yang mudah, mengingat dari itu perusahaan harus melakukan inovasi dan strategi yang baik. Upaya-upaya ini di rancang agar pelanggan memperoleh gambaran tentang penciptaan nilai dari perusahaan dibandingkan dengan pesaing, dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memiliki ikatan emosional yang tinggi terhadap kepuasan sejati pada diri pelanggan.

Terapi pijat merupakan salah satu bentuk terapi alternatif yang banyak digunakan untuk meredakan gejala penyakit tertentu. Terapi ini tidak hanya dapat memberikan efek relaksasi, tetapi juga efektif untuk mengatasi stres dan meredakan nyeri. Pijat adalah aktivitas memberi tekanan pada anggota tubuh,

terutama kulit, otot, dan urat, dengan teknik atau metode tertentu. Terapi pijat dapat ditemukan di berbagai tempat, mulai dari salon, spa. Salah satunya yaitu Griya Pijat Bersih Sehat. Griya Pijat Bersih Sehat adalah Griya Pijat kesehatan untuk seluruh keluarga. Griya pijat ini merupakan salah satu dari anak usaha Dayu. Sebuah rumah sederhana di Jalan Tebah, Kebayoran Baru, dikontrak dan dijadikan tempat usaha pijat. Griya Pijat Bersih Sehat menawarkan berbagai jenis terapi pijat seperti pijat tradisional (*massage traditional*), pijat akupresur (*acupressure massage*), pijat refleksi, pijat shiatsu. Selain itu Griya Pijat Bersih Sehat juga menyediakan rangkaian layanan perawatan tubuh dan kesehatan seperti lulur dan aromatherapy.

Fenomena pada saat ini Bersih Sehat buka operasional banyak hal – hal yang harus kita pelajari terlebih dahulu dan kita membuat aturan protokol kesehatan yang sangat ketat, di karenakan kita dalam bidang kualitas jasa atau pelayanan maka penerapan protokol kesehatan sangat penting untuk diterapkan peraturan ini pastinya sudah mengikuti aturan dari pemerintah. Penerapan Protokol kesehatan buat pelanggan yaitu wajib menggunakan masker, mencuci tangan, jaga jarak dan wajib dicek suhu untuk mengetahui kondisi tubuh sedang fit atau tidak apabila pelanggan datang ke Bersih sehat tidak menggunakan masker maka Pihak Bersih Sehat wajib menolak dan tidak diperkenankan masuk.

Penerapan protokol kesehatan buat Bersih Sehat sendiri yaitu menyediakan Ruang tunggu dengan menggunakan metode jaga jarak dan

adanya tanda pembatas untuk segi pembayaran di utamakan tidak menggunakan uang cash melainkan menggunakan aplikasi pay atau merchant edc bank untuk mengurangi kontak fisik kepada pelanggan, kedua Bersih Sehat menyediakan Ruangan *massage* dengan kapasitas 50% dan selalu jaga jarak buat pelanggan satu dan lainnya, setiap ruangan disediakan botol disinfektan guna untuk selalu menghindari adanya virus Covid 19.

Protokol kesehatan juga diterapkan pada setiap staf dan pemijat, bagi staf semua wajib menggunakan masker, Faceshield dan sarung tangan guna untuk menjaga kebersihan dan mengutamakan protokol kesehatan, bagi pemijat sendiri sangatlah ketat dikarenakan pemijat kontak fisik langsung terhadap pelanggan maka bagi pemijat apabila mau melakukan pemijatan maka pemijat wajib menggunakan Baju APD, Masker, Faceshield, Shower cup, Sarung tangan setiap selesai melakukan treatment pemijat wajib mengganti semua perlatanya guna untuk mencegah penularan virus covid 19, setiap satu pelanggan pemijat menggunakan satu peralatan massage ( handuk, spre, sarung bantal dll ) kita menyediakan dalam bentuk kemasan yang sudah di kemas dalam satu kantong untuk memastikan bahwa kita sangat ketat dalam menjaga protokol kesehatan dan kebersihan peralatan massage.

Tabel 1.1  
Data Survei Kepuasan Pelanggan

Tahun	Jumlah Pengunjung	Tingkat Kepuasan	
		Puas	Tidak Puas
2018	20.198	75%	25%
2019	21.177	69%	31%
2020	4.978	65%	35%
2021	545	60%	40%

Sumber: data diolah oleh penulis ( 2022 )

Berdasarkan table 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 75% dari jumlah pengunjung 20.198 orang, pada tahun 2019 tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 69% dari jumlah pengunjung 21.177 orang, pada tahun 2020 tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 65% dari jumlah pengunjung 4.978 orang, dan pada tahun 2021 tingkat kepuasan pelanggan hanya mencapai 65% dengan jumlah pengunjung 545 orang. Fenomena yang terjadi pada kepuasan pelanggan ini yaitu terjadinya penurunan kepuasan pelanggan Griya Bersih Sehat yang signifikan selama 4 tahun terakhir.

Menurut Kotler dan Keller (2016:354) mengungkapkan pengertian kepuasan pelanggan bahwa :“Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu sikap yang diputuskan menurut pengalaman yang didapat oleh pelanggan seperti perasaan senang atau kecewa seseorang muncul sebab membandingi daya kerja yang diprepsikan produk atas ekspektasi pelanggan . Pelanggan mampu mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yakni pelanggan merasa kecewa ketika performa dibawah harapan . Namun apabila performa layak dengan keinginan, pelanggan dapat menikmati kepuasan itu sendiri seperti rasa senang atau gembira. Hal ini yang harus diperhatikan perusahaan terkait kepuasan pelanggan. Misalnya suatu pelanggan akan datang dan sebelumnya pelanggan sudah reservasi area parkir mobil setelah sampainya area tersebut sudah disiapkan ,contoh seperti itu yang membuat pelanggan merasa senang sehingga tingkat untuk datang kembali sangat besar, dari segi pelayanan sendiri pelanggan merasa puas apabila reservasi yang dilakukan sangat mudah misalnya reservasi melalui telfon maupun aplikasi online sehingga dengan sistem inilah perasaan pelanggan merasa sangat puas.

Kepuasan pelanggan sangatlah penting bagi perusahaan oleh sebab itu suatau perusahaan sangat selalu berinovasi dalam menciptakan suatau daya tingkat kepuasan pelanggan . Kepuasan pelanggan salah satu faktor pendukung dan penting dalam meningkatkan daya saing di pasar. Perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan selalu berusaha memberikan kepuasan terhadap pelanggan. Kebanyakan perusahaan memperhatikan kepuasan

pelanggan dengan cara memberikan wadah kepada pelanggan untuk mencatat keluhannya, namun dijamin sekarang cara seperti itu tidak efektif kembali. Pelanggan merasa menyampaikan keluhan seperti itu tidak akan sebanding dengan usaha yang dilakukan oleh perusahaan. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Harga merupakan nilai keseluruhan yang diharapkan pelanggan atas keuntungan yang didapatkan dari membeli atau menggunakan jasa. Menentukan harga sangat penting dalam pemasaran. Karena jika salah menentukan harga akan menjadi persoalan yang serius yang dihadapi oleh perusahaan.

Tabel 1.2

Daftar Harga Griya Bersih Sehat , Yuyuantang dan Grand neo town

Jenis usaha	Jenis Jasa	Harga
Bersih sehat	Reflexyology	Rp 120.000
Yuyuantang	Reflexyologi	Rp 72.380
Grand Neo town	Reflexyologi	Rp 84.500

Sumber: data di olah oleh penulis ( 2022 )

Dari tabel 1.2, fenomena saat ini yang berkaitan dengan harga yaitu terdapat perbedaan dari segi harga yang cukup signifikan antara griya bersih sehat dengan Yuyuantang, Grand neo town yaitu pada jenis jasa Reflexyology . Berkurangnya jumlah kunjungan di karenakan perbedaan harga yang cukup signifikan sehingga pengunjung akan memeperhitungkan kembali untuk

membeli jasa tersebut, harga sangatlah berpengaruh bagi setiap pelanggan karena pelanggan sekarang mayoritas mencari yang lebih murah.

Harga merupakan label yang ada dalam sebuah produk yang harus dibayar agar bisa mendapatkan produk atau yang diharapkan jasa. Harga juga menjadi suatu perbandingan dalam menggunakan produk atau jasa. Ini berarti jika harga yang ditentukan sesuai dengan apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas dalam menggunakan jasa tersebut. Seperti halnya harga dalam proses pemilihan dimana setiap perusahaan di bidang jasa mempunyai harga yang bersaing seperti, Five Star, Nano, Puri Bugar, tetapi yang sedang banyak dinikmati oleh pelanggan sekarang ini adalah Bersih Sehat dikarenakan Bersih Sehat melakukan Promosi dan Discount yang cukup menggiurkan konsumennya.

Pada saat pandemi saat ini Persaingan harga di bidang jasa pastinya sangat ketat maka itu di Bersih Sehat sendiri di masa pandemi bekerja sama dengan aplikasi traveloka dengan adanya aplikasi traveloka Bersih Sehat sendiri mempunyai banyak keuntungan bagi pelanggan dikarenakan pada aplikasi traveloka banyak sekali promo-promo sehingga membuat daya tarik tersendiri bagi para pelanggan mudah diakses tanpa harus membawa uang cash. Potongan Harga yang lainya dari pihak bersih sehat sendiri mempunyai promo yaitu dalam bentuk Member (*Voucher*) Pembelian voucher ini pelanggan mendapatkan untung 10% hingga 15 % dan promo ini sangatlah menarik bagi para pelanggan dikarenakan lebih hemat dan lebih bagusnya lagi

di bersih sehat pelanggan yang membeli voucher bisa dititipkan sehingga pada saat pelanggan datang maka tinggal melakukan treatment massage dan tanda tangan sebagai tanda bukti bahwa sudah melakukan treatment. Discount dalam segi Perbankan di Bersih Sehat mempunyai promo menggunakan EDC mandiri pada promo ini Bersih sehat mempunyai diskon sampai 20% menggunakan Fiesta point yang ada pada kartu mandiri di pelanggan sehingga, dengan adanya banyak promo pada bersih sehat membuat para pelanggan tertarik dan datang ke bersih sehat.

Fasilitas akan menunjang perusahaan sehingga lebih bermutu dan berkualitas, dengan itu kepuasan pelanggan akan tercipta. Fasilitas merupakan segala sesuatu yang mempermudah pelanggan dalam memperoleh manfaat dari jasa yang di berikan. Fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka pelanggan akan merasa puas. Fenomena yang terjadi terkait Fasilitas di Bersih Sehat Puri Kencana yaitu Tempat Parkir atau tata letak kendaraan yang kurang luas sehingga masih ada beberapa kendaraan yang harus memarkirkan kendaraanya di parkir tempat lain. Sehingga masih banyak pelanggan yang kesulitan dalam memarkirkan kendaraanya hal itu menjadi masalah bagi perusahaan. Karena fasilitas merupakan salah satu faktor penting untuk memuaskan pelanggan merasa puas

merasa nyaman dan mendapatkan nilai lebih ketika menggunakan produk atau jasa tersebut.

Fasilitas pada Bersih Sehat yaitu Bersih Sehat memiliki Area parkir yang luas, Ruangan Massage yang banyak dan Kamar Mandi akan tetapi fenomena pada Fasilitas tersendiri Area parkir kadang susah didapat mengingat kita masih termasuk Area parkir yang umum jadi pelanggan manapun bisa parkir disemua tempat, Ruangan massage sendiri untuk saat ini kita menggunakan kapasitas 50% jadi sangat berpengaruh pada jumlah pelanggan yang datang untuk ruangan tersendiri mempunyai peraturan protokol kesehatan yaitu kapasitas 50%, tidak boleh bersebalahan, selalu disemprot disinfektan setiap selesai melakukan *treatment massage*.

Kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini, menuntut sebuah lembaga penyedia jasa/layanan untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan akan mencari produk, berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih

matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan. Bersamaan dengan adanya perubahan lingkungan yang terjadi dan adanya perubahan perilaku manusia, dan aktivitas manusia yang semakin padat setiap harinya, maka semakin mendorong bertambahnya permintaan akan kebutuhan Griya Pijat

Semakin bertambahnya permintaan konsumen akan mendorong para pengusaha dibidang Pariwisata khususnya Griya Pijat Bersih Sehat untuk ikut bersaing menawarkan kelebihan-kelebihannya. Banyak faktor yang perlu diperhatikan untuk mempengaruhi konsumen salah satunya kualitas pelayanan Griya Pijat Bersih Sehat itu sendiri yang dapat diberikan oleh perusahaan, sehingga konsumen merasa terpuaskan.

Tabel 1.3

**Research Gap**

Variabel	Peneliti	Hasil Penelitian
Harga	Rosalina ( 2018 )	Berpengaruh
	Koelangan ( 2018 )	Berpengaruh
	Ferdy roring ( 2018 )	Tidak Berpengaruh
Fasilitas	Mia audina ( 2017 )	Berpengaruh
	Melinda ( 2017 )	Berpengaruh
	Sri langgeng ratnasari ( 2017 )	Tidak Berpengaruh
Kualitas pelayanan	Rochyan Ridho ( 2016 )	Berpengaruh
	Mukeri Warso ( 2016 )	Berpengaruh
	Aziz Fathoni ( 2016 )	Tidak Berpengaruh

Sumber: data di olah oleh penulis ( 2022 )

Berdasarkan Fenomena tersebut dan adanya perbedaan hasil penelitian di atas dengan teori, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

selanjutnya dengan judul: *“Pengaruh Harga, Fasilitas, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana Jakarta Barat”*.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BersihSehat Cabang Puri Kencana ?
2. Apakah terdapat pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BersihSehat Cabang Puri Kencana ?
3. Apakah terdapat pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. BersihSehat Cabang Puri Kencana?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana.

- b) Untuk mengetahui adanya pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana.
- c) Untuk mengetahui adanya pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana.
- d) Untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Bersih Sehat Cabang Puri Kencana.

## 2. Kegunaan Penelitian

- a) Bagi Penulis ;

Hasil penelitian ini digunakan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana ekonomi, dan juga untuk menambah wawasan, pengetahuan, serta perbandingan teori dibangku kuliah dengan realitas yang ada diperusahaan khususnya mata kuliah pemasaran.

- b) Bagi Pembaca ;

Dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk memperluas ilmu pengetahuan, serta dapat dijadikan acuan dan referensi bahan pertimbangan bagi peneliti-peneliti lain yang akan melakukan penelitian yang serupa di masa mendatang.

- c) Bagi Perusahaan ;

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan suatu kebijaksanaan yang berhubungan dengan penentuan harga, fasilitas, kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelayanan secara optimal.