

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman modern saat ini, pertumbuhan teknologi, dan bisnis berkembang semakin cepat sejalan dengan perkembangan pola hidup manusia. Saat ini banyak sekali bisnis dalam bidang jasa Kecantikan untuk perawatan yang tidak diragukan lagi dalam kehidupan sehari - hari, salah satunya adalah perusahaan jasa klinik kecantikan. Klinik Kecantikan selalu didambakan setiap kalangan masyarakat untuk menjalanin perawatan agar terlihat tampil menarik, sebagian besar masyarakat menganggap bahwa jika mempunyai kesempurnaan untuk melakukan perawatan, berkulit mulus dan bersih.

Tujuan industri Kecantikan adalah untuk memenuhi dan mewujudkan keinginan menggunakan perawatan dalam mengikuti *trend* supaya terlihat menarik. Perusahaan menggunakan konsep mempertahankan pelanggan agar mendapatkan keuntungan. Kesuksesan dari penanganan ditentukan dari rasa puas setelah menggunakan jasa perawatan dengan minimalnya keluhan konsumen yang dialami.

Klinik Kecantikan Janet Estetika merupakan salah satu Klinik yang selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan perawatan kecantikan. Klinik Kecantikan di Pademangan Jakarta Utara yang menawarkan layanan perawatan

wajah dan dokter *professional* untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam melakukan perawatan. Tidak hanya menawarkan perawatan wajah saja akan tetapi juga menawarkan produknya sebagai kelanjutan dari pembelian produk agar mendapatkan hasil yang sesuai dengan keinginan, Janet estetika ini memproduksi produknya dengan label merek sendiri (Tjondro, 2022). Klinik Kecantikan Janet Estetika berusaha untuk memahami kebutuhan konsumen serta kenyamanan dengan menyajikan berbagai fasilitas yang ada untuk melakukan perawatan wajah dan juga harga yang terjangkau.

Jumlah pengunjung yang menggunakan jasa Janet Estetika dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Berikut data pengunjung Klinik Janet Estetika dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021.

Tabel 1. 1 Data pengunjung Klinik Janet Estetika tahun 2019 s/d 2021

| Bulan | Jumlah Pengunjung Janet Estetika | | |
|--------------|----------------------------------|--------------|--------------|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Januari | 850 | 800 | 782 |
| Febuari | 820 | 783 | 750 |
| Maret | 824 | 775 | 752 |
| April | 770 | 785 | 742 |
| Mei | 753 | 770 | 720 |
| Juni | 745 | 784 | 688 |
| Juli | 765 | 763 | 678 |
| Agustus | 735 | 750 | 650 |
| September | 715 | 700 | 635 |
| Oktober | 700 | 675 | 645 |
| November | 710 | 697 | 669 |
| Desember | 708 | 688 | 693 |
| Total | 9.095 | 8.970 | 8.404 |

Sumber : Buku Catatan Pengunjung Klinik Dr. Janet Estetika Pademangan Jakarta

Dari data tabel 1.1 dapat di lihat bahwa jumlah pengunjung klinik Janet Estetika Pademangan, Jakarta Utara mengalami penurunan. Berdasarkan data pada tahun 2019 terdapat 9.095 pengunjung, turun menjadi 8.970 pada tahun 2020 dan menjadi penurunan lagi pada tahun 2021 menjadi 8.408 pengunjung dan mengalami penurunan pada klinik Janet Estetika maka kepuasan konsumen masih kurang maksimal dalam pelayanan karna masa pandemi untuk melakukan perawatan wajah dibatasi dengan kunjungan konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa konsumen Klinik Kecantikan Janet diperoleh informasi bahwa masih terdapat beberapa komplain dari konsumen terkait pelayanan yang diberikan oleh Klinik Janet Estetika. Berikut komplain konsumen pada klinik Janet Estetika antara lain ; beberapa karyawan kurang ramah, kurang tanggapan dalam melayani pelanggan, harga sudah cukup terjangkau tetapi masih ada sebagian konsumen tidak puas, jumlah karyawan yang kurang banyak, dan tempat *treatment* untuk melakukan perawatan wajah kurang memadai (hasil wawancara langsung dengan konsumen 10/01/2022).

Pada perusahaan Klinik Kecantikan, faktor kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk menjaga loyalitas konsumen. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puspitasari, (2021) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen maka munculnya rasa puas pada diri konsumen.

Untuk meningkatkan minat pengguna Klinik Kecantikan Janet Estetika perlu dilakukan berbagai macam terobosan untuk dapat membuat kebijakan yang tepat sasaran maka perlu diketahui faktor – faktor yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat mengatasi masalah atau keluhan – keluhan yang disampaikan oleh konsumen. Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain :

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen antara lain kualitas pelayanan. Menurut Poniman, (2017) Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian yang diberikan oleh konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang di harapkan. Selain faktor kualitas pelayanan, adanya faktor adanya fasilitas. Menurut Emmywati, (2016) faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah fasilitas yang memadai yang disediakan oleh perusahaan, dapat digunakan konsumen untuk memfasilitaskan selama masa pembelian. Faktor lain yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen adalah kesesuaian harga Tjiptono, (2019). Bagi konsumen harga adalah pengorbanan yang di keluarkan untuk mendapatkan produk atau jasa yang di beli. Apabila pengorbanan tersebut sudah sesuai dengan harapan pembelian produk atau jasa yang diperoleh maka konsumen sudah mendapatkan rasa puas. Citra merek adalah salah satu faktot yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, Menurut Suryani, (2013) citra merek adalah segala hal yang terkait dengan suatu merek yang ada dibenak ingatan konsumen. Adanya Harapan konsumen dapat di lihat dari pengalaman saat melakukan perawatan wajah dan pembelian produk menjadikan

Klinik Kecantikan Janet Estetika Pademangan Jakarta Utara telah berusaha memenuhi semua keinginan konsumen.

Namun Klinik Kecantikan Janet Estetika belum mengetahui bagaimana penilaian para konsumen tentang tanggapan mengenai kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen Klinik Kecantikan Janet Estetika Pademangan Jakarta Utara.

Dalam Islam, kepuasan konsumen seorang muslim untuk mencapai tingkat kepuasan harus mementingkan beberapa hal, yaitu barang yang dikonsumsi adalah halal, baik secara zatnya maupun cara memperolehnya, oleh karena itu, kepuasan seorang muslim tidak didasarkan barang yang dikonsumsi, tetapi didasarkan atas berapa besar nilai ibadah yang didapatkan dari yang dikonsumsi. Konsumsi terdapat sifat kehalalan dan keharaman yang telah digariskan oleh syara', sebagaimana firman Allah dalam Alquran. Al-Mā'idah ayat 5:87

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحَرِّمُوا طَيِّبَاتِ مَا أَحَلَّ اللَّهُ لَكُمْ وَلَا تَعْتَدُوا إِنَّ
اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُعْتَدِينَ^{٨٧}

Artinya :

“ Hai orang - orang yang beriman, janganlah kamu haramkan apa - apa yang baik yang telah Allah halalkan bagi kamu, dan janganlah kamu melampaui batas. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang - orang yang melampaui batas.”

Ayat tersebut mengandung makna Rasulullah janganlah kalian mengharamkan apa yang baik bagi kesehatan, yang telah dihalalkan Allah di dalam Al-Qur'an kepadamu, dan janganlah kamu melampaui batas dalam segala hal yang telah ditetapkan Allah di dalam Al-Qur'an. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang melampaui batas, baik dalam agama maupun kehidupan sosial. Hal ini menjadi pedoman dalam kepuasan konsumen. Apabila penjual memiliki karakteristik mengkonsumsi barang yang halal dalam berjualan, para calon konsumen akan menjadi nyaman dengan pelayanan tersebut. Sebaliknya, apabila konsumen dihadapkan dengan pelayanan yang kurang baik dari suatu perusahaan maka para calon konsumen tersebut tidak akan melakukan pembelian pada produk tersebut.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Klinik Kecantikan Janet Di Pademangan Jakarta Utara Serta Tinjauannya Dari Sudut Pandang Islam”**

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dijawab pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?
3. Bagaimana pengaruh harga secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?
4. Bagaimana pengaruh citra merek secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?
5. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?
6. Bagaimana sudut pandang islam terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra merek dan kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial harga terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh secara parsial citra merek terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan citra merek secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis sudut pandang islam pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, dan citra merek terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Janet Jakarta Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah manfaat yang dapat dilakukan penelitian diungkapkan secara spesifik, yaitu:

1. Aspek Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi materi pembelajaran pada mata kuliah manajemen, serta referensi bagi penelitian sejenis bagi mahasiswa Universitas Yarsi Jakarta Pusat.

2. Aspek Praktis

Dilakukannya penelitian ini pada aspek praktis maka penulis dapat memahami secara mendalam mengenai Pengaruh Kualitas pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Citra Merek terhadap Kepuasan konsumen. Serta membandingkannya dengan ilmu pengetahuan yang dipelajari selama mengikuti perkuliahan dan sebagai penerapan ilmu yang penulis terima.

3. Aspek Kebijakan

Yaitu untuk membantu pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan terkait Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga Dan Citra Merek dalam Kepuasan konsumen.