

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Industri jasa telah mendominasi perekonomian dan bahkan mampu menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan Pendapatan Domestic Bruto (PDB). Berbagai deregulasi, perkembangan sektor jasa khususnya di bidang kecantikan dan perawatan kulit telah memberikan tantangan di sektor jasa yang semakin intensif. Dengan jumlah perusahaan yang termasuk dalam kategori salon dan klinik kecantikan sudah berjumlah kurang lebih sekitar 1.706 yang tersebar di seluruh Indonesia (Sumber : <http://bukukuning.detik.com/kategori/37?page=7>), maka setiap perusahaan berusaha membuktikan *approaching and special handling* dalam menghadapi persaingan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan dan meninjau kembali kinerja mereka. Tinjauan dapat diarahkan pada kualitas pelayanan serta menciptakan *differentiation* khusus dalam kualitas (*service quality*).

Bila penyampaian jasa yang berkualitas dengan harga bersaing dapat terlaksana dengan baik, maka pelanggan akan memiliki keterikatan dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan jasa tersebut. Karena pihak yang berhubungan & merasakan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa adalah pelanggan itu sendiri.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Industri jasa telah mendominasi perekonomian dan bahkan mampu menciptakan lapangan kerja dan meningkatkan Pendapatan Domestic Bruto (PDB). Berbagai deregulasi, perkembangan sektor jasa khususnya di bidang kecantikan dan perawatan kulit telah memberikan tantangan di sektor jasa yang semakin intensif. Dengan jumlah perusahaan yang termasuk dalam kategori salon dan klinik kecantikan sudah berjumlah kurang lebih sekitar 1.706 yang tersebar di seluruh Indonesia (Sumber : <http://bukukuning.detik.com/kategori/37?page=7>), maka setiap perusahaan berusaha membuktikan *approaching and special handling* dalam menghadapi persaingan. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan dan meninjau kembali kinerja mereka. Tinjauan dapat diarahkan pada kualitas pelayanan serta menciptakan *differentiation* khusus dalam kualitas (*service quality*).

Bila penyampaian jasa yang berkualitas dengan harga bersaing dapat terlaksana dengan baik, maka pelanggan akan memiliki keterikatan dan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan jasa tersebut. Karena pihak yang berhubungan & merasakan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa adalah pelanggan itu sendiri.

Dengan semakin banyaknya klinik spesialis kulit yang menawarkan produk dan jasa yang inovatif, maka pelanggan juga memiliki pilihan yang semakin banyak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan jasa yang diberikan terhadap kepuasan konsumen.

B. IDENTIFIKASI DAN PEMBATASAN MASALAH

Adapun identifikasi masalah yang dihadapi oleh Erha Clinic Cabang Mangga Besar, Jakarta Barat adalah sebagai berikut :

1. Tingginya persaingan antar klinik spesialis kulit.
2. Pertumbuhan jumlah klinik spesialis kulit yang semakin banyak.

Dari masalah yang teridentifikasi maka penelitian ini difokuskan pada kepuasan pelanggan terhadap Erha Clinic Cabang Mangga Besar, Jakarta Barat.

C. PERUMUSAN MASALAH

Permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap Erha Clinic Cabang Mangga Besar?
3. Apakah ada hubungan antara dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar?

D. TUJUAN PENELITIAN

Agar penelitian ini menjadi lebih terarah, maka sesuai dengan perumusan masalah ditetapkan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kualitas pelayanan di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.

2. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Erha Clinic Cabang Mangga Besar.
3. Untuk mengetahui adakah hubungan antara dimensi kualitas pelayanan yang diberikan terhadap kepuasan pelanggan.

E. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi :

1. Perusahaan, untuk mendapatkan masukan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan usaha serta penetapan sistem/program kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dengan kepuasan konsumen terhadap Erha Clinic dapat terus dipertahankan.
2. Pembaca, sebagai bahan informasi mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, juga menjadi pengalaman dan pembelajaran yang berarti tentang kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan di bidang jasa.
3. Penulis, untuk memperoleh wawasan baru mengenai teori kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan jasa serta penerapannya di pasar.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Guna mendapat gambaran umum mengenai skripsi ini, maka penyusunan dibuat dengan menguraikan secara singkat dan jelas tentang sistematika skripsi, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar dan gambaran umum mengenai isi skripsi yang berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini pada umumnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis data dan definisi operasional variabel yang akan diteliti.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang sejarah singkat dan karakteristik responden di Erha Clinic Cabang Mangga Besar.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil penelitian, hasil analisa deskriptif kualitatif dan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan serta saran berdasarkan hasil penelitian.