

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era perdagangan setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat dan sudah tidak dapat dipungkiri lagi bahwa produk kosmetik dan perawatan yang sehat dengan menggunakan kemajuan teknologi sangat diperlukan oleh manusia, baik pria dan wanita. Tampil cantik dan awet muda menjadi idaman setiap orang, terutama bagi mereka yang ingin selalu tampil sempurna dengan memperhatikan kecantikan untuk menunjang aktivitas sehari-hari. Kebutuhan kecantikan yang semakin meningkat itu tentu menjadi peluang bisnis yang bisa mendatangkan keuntungan besar.

Naavagreen Natural Skincare merupakan salah satu dari beberapa klinik kecantikan yang ada di Jakarta. Naavagreen Natural Skincare adalah pusat perawatan kecantikan kulit wajah yang menggunakan bahan-bahan alami, dengan pengawasan dokter dan harga yang murah, Naavagreen Natural Skincare mengutamakan pelayanan yang cepat, tepat, dan professional untuk mengatasi masalah komedo, jerawat, kusam, flek hitam, keriput, dan lain-lain. Naavagreen Natural Skincare pertama berdiri di Kota Yogyakarta pada tahun 2012. Saat ini Naavagreen Natural Skincare telah memiliki 17 cabang, antara lain di kota Bandung, Mataram, Kediri, Mojokerto, Solo, Semarang, Garut, Wonosobo, Surabaya, Madiun, Purwokerto, Bojonegoro, Ponorogo, Malang, Denpasar, dan Jakarta daerah Tanjung Duren dan Kebayoran Lama.

Dengan seiring berjalannya waktu semakin banyak klinik kecantikan bertumbuh di Indonesia, mulai dari pesaing utamanya, yaitu *Erha Clinic*, *Natasha*, *Larissa*, *LBC (London Beauty Clinic)*, *DL Slim & Skin Care*, *Zap*, *Wijaya Skin Care* dan lain-lain. Melihat pesaing yang semakin banyak ini Naavagreen Natural Skincare harus menciptakan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik guna menciptakan kepuasan konsumen yang bertujuan untuk menciptakan loyalitas konsumen. Maka dengan ini Naavagreen Natural Skincare berusaha untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan produk dan pelayanan yang lebih memuaskan dari pada yang dilakukan oleh pesaing. Hal ini diperlukan untuk menyusun langkah strategis dalam meningkatkan eksistensi usaha mereka yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan.

Produk yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Semakin berkualitas suatu produk yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Banyaknya persaingan klinik kecantikan saat ini memaksa setiap produsen pandai dalam memilih produk untuk dihasilkan, salah satu diantaranya adalah Naavagreen Natural Skincare, semua proses perawatan dan produknya menggunakan bahan-bahan alami/natural. Hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lasander (2013) menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen.

Kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen. Parasuraman et al., (dalam Lupiyoadi, 2001) kualitas pelayanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh. Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dalam suatu perusahaan maka akan menciptakan kepuasan bagi para konsumen sehingga konsumen puas dengan jasa yang diterimanya. Salah satu usaha untuk menarik konsumen pengguna jasa yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan para konsumen seperti dalam buku Tjiptono dan Chandra (2016) mengatakan terdapat 5 dimensi yang menentukan kualitas pelayanan ditinjau dari sudut pandang konsumen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Berdasarkan wawancara dengan beberapa pengunjung klinik kecantikan Naavagreen Natural Skincare Cabang Tanjung Duren, bahwa masih adanya keluhan-keluhan dari segi produk dan pelayanan yaitu saat penggunaan krim membuat wajah jadi mudah berminyak sehingga membuat kurang percaya diri, antrian yang panjang, antrian panjang ini menyebabkan lamanya pelayanan (waktu tunggu), maksudnya yaitu konsumen merasakan lamanya waktu tunggu selama proses pendaftaran sampai dengan perawatan wajah yang akan dilaksanakan, fasilitas ruang tunggu untuk konsumen yang menunggu antrian panjang kurang memadai karena kurangnya fasilitas ruang tunggu seperti contohnya ruang tunggu untuk pendaftaran, konsultasi dokter, pembayaran, dan perawatan digabung menjadi satu, karena Naavagreen Natural Skincare selalu padat dikunjungi oleh para konsumen maka hal tersebut membuat konsumen

duduk secara berhempit-hempitan sehingga membuat para konsumen tidak nyaman, bahkan ada beberapa konsumen yang sampai berdiri karena tidak tersisanya bangku untuk duduk, bukan hanya ruang tunggu saja namun ruang *treatment* juga kurang memadai seperti contohnya saat melakukan *treatment* baik wanita dan pria dilakukan dalam ruangan yang sama tanpa adanya skat atau pembatas. Berikut beberapa keluhan konsumen Naavagreen Natural Skincare yang saya dapatkan melalui *website* dan media sosial, terlihat pada lampiran 1 mengatakan bahwa perawatan di Naavagreen Natural Skincare jika tidak mempunyai waktu empat jam tidak disarankan untuk berkunjung ke Naavagreen Natural Skincare karena untuk perawatan disana membutuhkan waktu yang lama seperti contohnya waktu tunggu untuk pendaftaran memakan antrian dua jam, dan setelah melakukan pendaftaran harus menunggu untuk konsultasi dengan dokter dan setelah itu menunggu lagi satu sampai dua jam untuk melakukan perawatan/*treatment* wajah, bahkan ruang tunggu pun penuh sampai ada beberapa konsumen yang harus menunggu sambil berdiri karena tidak tersisanya bangku untuk duduk, hal ini dapat dilihat pada gambar di lampiran 1 dan beberapa keluhan lainnya yang saya dapatkan di media sosial yaitu dalam melakukan perawatan *facial* petugas tidak bersih dalam menanganinya, bahkan petugas tidak ramah terhadap konsumen.

Berdasarkan beberapa masalah diatas dapat dijelaskan bahwa masih ada kekurangan dari variabel kualitas pelayanan pada Naavagreen Natural Skincare cabang Tanjung Duren. Semua faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti salah satunya kualitas pelayanan belum dapat menciptakan

kepuasan bagi pelanggannya secara optimal, sehingga perlu dievaluasi kembali beserta seberapa besar pengaruhnya terhadap para konsumen Naavagreen Natural Skincare.

Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, perusahaan harus berupaya mencari cara yang dapat meningkatkan kepuasan konsumennya. Hal ini juga disadari oleh Naavagreen Natural Skincare Cabang Tanjung Duren yang memberikan jasa pelayanan, yang dituntut secara terus-menerus untuk lebih meningkatkan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang diberikan, agar dapat meningkatkan kepuasan sehingga terciptanya loyalitas konsumen. Menurut Oliver dalam Hurriyati (2010) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk / jasa terpilih secara konsisten di masa yang datang.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, yaitu : **“Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Naavagreen Natural Skincare”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

1. Saat penggunaan krim, wajah menjadi mudah berminyak sehingga konsumen kurang percaya diri. Hal ini mengindikasikan adanya permasalahan terhadap kualitas produk.

2. Kurangnya ruang perawatan/*treatment* wajah untuk konsumen wanita dan pria, pada saat menjalani *treatment* digabung dalam satu ruangan tanpa adanya skat atau pembatas sehingga menyebabkan konsumen kurang nyaman untuk melakukan perawatan/*treatment* wajah. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya kualitas pelayanan Naavagreen yang belum optimal.
3. Antrian yang panjang sehingga menyebabkan konsumen merasakan lamanya pelayanan (waktu tunggu) dan kurangnya fasilitas ruang tunggu sehingga menyebabkan konsumen harus berdiri saat menunggu antrian untuk melakukan perawatan/*treatment* wajah.
4. Terdapat beberapa keluhan mengenai produk dan pelayanan Naavagreen, hal ini mengindikasikan bahwa adanya masalah pada kepuasan konsumen sehingga menyebabkan kurangnya loyalitas konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.

### 1.2.2 Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan informasi, waktu dan biaya maka peneliti membatasi permasalahan penelitian untuk menghindari meluasnya permasalahan maka penelitian ini dibatasi sebagai berikut :

1. Konsumen yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang sudah berkunjung, menggunakan produk krim wajah Naavagreen, dan melakukan perawatan/*treatment* wajah minimal 2x dalam setahun di Naavagreen Natural Skincare Cabang Tanjung Duren, Jakarta barat.

2. Konsumen yang menjadi sampel minimal berusia 17 tahun.
3. Penelitian ini dibatasi pada masalah Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Naavagreen Natural Skincare Cabang Tanjung Duren, Jakarta barat.

### **1.3 Perumusan Masalah**

1. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
3. Apakah Kepuasan Konsumen berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
4. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
5. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
6. Apakah Kualitas Produk berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?
7. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.

2. Untuk Mengetahui apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.
3. Untuk mengetahui apakah Kepuasan Konsumen mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.
4. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare
5. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare
6. Untuk mengetahui apakah Kualitas Produk mempengaruhi Loyalitas konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.
7. Untuk mengetahui apakah Kualitas Pelayanan mempengaruhi Loyalitas konsumen melalui Kepuasan Konsumen pada Naavagreen Natural Skincare.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu dan berguna untuk berbagai pihak, terdapat kegunaan dari penelitian ini, yaitu :

#### **1. Bagi akademisi**

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan sumber ilmu pengetahuan bidang manajemen pemasaran, khususnya bagi akademisi terhadap loyalitas konsumen.



**2. Bagi perusahaan**

Laporan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan dan membantu mengevaluasi segala aspek yang terdapat didalamnya menjadi lebih baik.

**3. Bagi peneliti**

Digunakan sebagai langkah awal bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan berupa teori-teori di bidang manajemen pemasaran yang didapati bangku perkuliahaan khususnya berkaitan dengan masalah loyalitas konsumen.