

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini sektor industri sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat, salah satunya adalah industri kosmetik atau industri kecantikan. Di Indonesia bisnis kosmetik atau kecantikan saat ini sangat digemari masyarakat terutama kaum wanita. Permintaan pasar yang meningkat dan teknologi yang berkembang menjadikan industri kosmetik atau kecantikan menjadi kebutuhan masyarakat terutama kaum wanita yang melakukan perawatan tubuh menjadi kebutuhan utama. Bisa kita lihat dari maraknya klinik kecantikan yang dibuka di Indonesia khususnya di kota Batam. Kebutuhan akan kecantikan berdampak besar bagi kemajuan sektor industri kecantikan. Dalam dunia bisnis, pengusaha dituntut untuk memberikan pelayanan yang unggul di bidangnya supaya perusahaan tersebut tetap ada dan diakui keberadaannya serta banyak peminatnya. Besarnya keinginan konsumen untuk terus terlihat cantik dan menjaga penampilannya saat ini memberikan peluang yang sangat pesat di industri kosmetik atau kecantikan atau sering disebut *skin care*. Dengan menghadapi persaingan antar industri kecantikan, perusahaan di tuntut supaya menghasilkan produk-produk yang berkualitas.

Kepercayaan pelanggan terhadap klinik kecantikan dalam menggunakan *skin care* akan menimbulkan naiknya permintaan dan meningkatnya keuntungan

bagi klinik-klinik *skin care*. Pembelian produk berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan. Berbagai macam akan dilakukan untuk memenuhi dan meningkatkan kebutuhan pelanggan dalam menggunakan *skin care*. Klinik *skin care* akan mengeluarkan berbagai variasi produk agar bisa membuat konsumen baru tertarik serta menjaga loyalitas konsumen lama dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Variasi produk ialah gabungan semua produk yang di jual di pasaran (Jumarodin, Sutanto, & Adhilla, 2019: 111).

Kualitas pelayanan dapat disebut juga kualitas jasa, hal ini berhubungan dengan *service* yang diterima oleh konsumen. Konsumen tentu akan merasa nyaman jika dilayani dengan baik. Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap sejauh apa pemilik jasa bisa mencukupi apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen. (Putri Yohana, 2017: 3).

Agar perusahaan dapat tetap bersaing di dunia bisnis, maka dibutuhkan konsumen yang memiliki loyalitas tinggi. Agar bisa membuat konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan maka perusahaan perlu membuat perencanaan strategi yang baik. Sukses tidaknya sebuah produk bergantung pada konsumennya. (Leonardo & Purba, 2020: 442).

Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care Batam* adalah sebuah klinik perawatan kecantikan yang ada di Batam. Naavagreen beralamat di Jl. Raja Ali Kelana, Komp. Central Aladdin I, Blok A, Batam Center - Batam. Peralatan dengan teknologi yang canggih digunakan klinik tersebut untuk mengatasi permasalahan kulit pelanggan. Naavagreen merupakan klinik perawatan

kecantikan yang berkomitmen dalam kepuasan pelanggan menjadi nomor satu. Untuk itu Naavagreen memberikan berbagai pelatihan dan pengarahan kepada seluruh karyawan agar memberikan yang terbaik bagi pelanggannya, sebab apabila konsumen tidak dilayani dengan baik maka konsumen pasti tidak akan menjadi loyal. Naavagreen juga menawarkan berbagai produk kecantikan yang dijual demi memuaskan kebutuhan pelanggannya.

**Tabel 1. 1** Daftar Variasi Produk Klinik Kecantikan Naavagreen Natural Skin Care Batam

| No | Nama Produk      | Macam-Macam Produk  |
|----|------------------|---|
| 1  | <i>Cream</i>     | <i>Naavagreen perfect cover BB cushion Beige, BB cushion natural, soybean firming breast cream, moisturizing calming cream, moist CC cream, collagen cream, krim mata, eye cream 5G, herbal acne cream, lightening day cream, naavagreen lipatan, neck cre, leher pagi, moist aha cream, glow skin cream, night white neck, sal bright cream, sebum control cream, sebum balance cream, smoothing day cream, anti radang.</i> |
| 2  | Lipstik          | <i>Naavagreen gloosy lipstik exotic red, lipstik bold nude, lipstik dark red, lipstik nude, lipstik passionated red, matte lipstik passionate red, lip matte 01 muskmelon, 02 fusion, 03 warm red, 04 sweet pink, 05 true red, matte lipstik bold nude, matte lipstik dark red, matte lipstik exotic red, matte nude, intensive matte liquid liner.</i>   |
| 3  | Serum            | <i>Brightening day serum, brightening day serum AP, hair growth serum, vici serum AP.</i>   |
| 4  | <i>Sunscreen</i> | <i>Naavagreen acne sunscreen, NG sunscreen, NG moisturizing sunscreen, NG sunscreen.</i>  |
| 5  | <i>Mask</i>      | <i>Naavagreen acne mask, blackhead mask, lightening mask, moisturizing mask, rejuvenation mask.</i>   |
| 6  | Eyeshadow        | <i>Eyeshadow bold nude color shade, cherish color shade, nude color shade, shapire color shade</i>  |
| 7  | Shampoo          | <i>Naavagreen anti dandruff shampoo, anti hairloss</i>  |

|    |                |  |
|----|----------------|--|
|    |                | <i>shampoo.</i>  |
| 8  | Pensil Alis    | Naavagreen <i>eyebrow pensil dark bown, pensil black.</i>  |
| 9  | <i>Lotion</i>  | <i>Naavagreen moist jojoba lotion.</i>   |
| 10 | Pembersih      | Naavagreen <i>micellar water, moist sakura gel.</i>  |
| 11 | <i>Mascara</i> | Naavagreen <i>volume bosster waterproof mascara</i>  |
| 12 | Vitamin        | Naavagreen <i>vit A white</i>  |
| 13 | <i>Cologne</i> | <i>Huga eava dea cologne, kissa eava dea cologne, smile eau de cologne, naavagreen centellacol, thinka eava dea cologne, winka eava dea cologne.</i> |

**Sumber:** Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat dari banyaknya variasi produk yang disediakan klinik kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam, hal tersebut diharapkan bisa mempermudah konsumen untuk menentukan produk yang akan dipakai berdasarkan kebutuhan masing-masing konsumen. Dan dengan banyaknya variasi produk yang disediakan dapat menunjang loyalitas pelanggan lebih meningkat dalam pembelian produk. Namun produk yang disediakan belum mencakup semua kebutuhan pelanggan, belum tersedianya produk anti *aging* padahal sekarang banyak pelanggan yang lebih fokus ke wajah supaya kelihatan lebih awet muda serta terbebas dari kerutan. Jika tersedianya produk anti *aging* dapat membuat pelanggan menjadi loyal karena klinik berarti mampu untuk mengatasi masalah yang dialami pelanggannya.

Kualitas layanan turut mempengaruhi loyalitas konsumen. Pelayanan yang buruk bisa mempengaruhi loyalitas konsumen dalam pembelian produk tersebut. Adapun data keluhan pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam sebagai berikut:

**Tabel 1. 2.** Data Keluhan Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam

| No | Keluhan Pelanggan           |  |
|----|-----------------------------|--|
|    | Produk                      | Pelayanan  |
| 1  | Kulit lebih sensitif        | Antrian lama                                       |
| 2  | Efek panas pada wajah       | Dokter kurang detail dalam memeriksa keluhan       |
| 3  | Jerawat muncul jadi banyak  | Bingung dalam antrian pembelian dan konsultasi     |
| 4  | Ketergantungan produk       | Karyawan kurang ramah                              |
| 5  | Efek gatal pada wajah       | Therapist kurang maksimal dalam pembersihan komedo |
| 6  | Kulit wajah jadi terkelupas | Receptionis kurang ramah                           |
| 7  | Beruntusan pada wajah       | -  |
| 8  | Kulit jadi lebih berminyak  | -  |

**Sumber:** Diolah penulis dari google Konsumen Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam.

Berdasarkan Tabel 1.2 diatas kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam masih kurang memuaskan bagi pelanggan. Terbukti dari masih banyaknya konsumen yang suka mengeluh. Banyaknya persaingan yang terjadi dalam bisnis kecantikan mengharuskan perusahaan memahami apa keinginan pelanggan dan memberikan yang terbaik supaya keinginan konsumen tercapai dan terwujudnya loyalitas pelanggan.

**Tabel 1. 3** Data Jumlah Pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam

| <b>Tahun</b> | <b>Jumlah Pelanggan</b> | <b>Presentase (%)</b> |
|--------------|-------------------------|-----------------------|
| 2017         | 5500                    | 17,98                 |
| 2018         | 9300                    | 30,41                 |
| 2019         | 8200                    | 26,81                 |
| 2020         | 7581                    | 24,79                 |
| Total        | 30581                   | 99,99                 |

**Sumber:** Diolah penulis dari Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam.

Dari data tersebut bisa diketahui jika jumlah pelanggan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam tahun 2017-2020 sebanyak 30581 atau 99,99% pelanggan. Dan dapat dilihat juga bahwa loyalitas pelanggan selama tahun 2017-2020 mengalami fluktuasi, sedangkan tahun 2017 jumlah pelanggan 5500 dengan presentase 17,98 dan mengalami kenaikan tahun 2018 dengan jumlah pelanggan 9300 dengan presentase 30,41 dan mengalami penurunan kembali ditahun 2019-2020 dengan jumlah pelanggan 8200 dan 7581 dengan presentase 26,81 dan 24, 79. Kondisi ini yang dikhawatirkan Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam apabila setiap saat konsumennya terus berkurang.

Setelah mempelajari uraian latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk mengajukan judul Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi permasalahan dalam penelitian ini ialah:

1. Meningkatnya *complain* dari konsumen terkait kualitas pelayanan yang dinilai kurang informatif;
2. Kurangnya ketepatan waktu dalam melayani pelanggan;
3. Ketidaknyamanan pelanggan saat *treatment* dikarenakan pegawai kurang profesional dalam melakukan *treatment*;
4. Belum tersedianya variasi produk anti *aging* padahal produk tersebut sedang dibutuhkan karena dapat membuat wajah menjadi awet muda serta bebas kerutan sehingga dapat menarik calon pelanggan lebih banyak lagi;

## 1.3 Batasan Masalah

Agar bisa lebih fokus dalam meneliti, penelitian ini hanya ini hanya dibatasi pada dua ketetapan yakni:

1. Penelitian ini memfokuskan terhadap Pengaruh Variasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan di klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam;
2. Objek penelitian dilakukan di Klinik Kecantikan Naavagreen Natural *Skin Care* Batam;

## 1.4 Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan permasalahan yang sudah peneliti tetapkan yakni:

1. Apakah variasi produk mempengaruhi loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam?
2. Apakah kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam?
3. Apakah variasi produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan pada loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Agar bisa menganalisa pengaruh variasi produk pada loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam;
2. Agar bisa menganalisa pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan di klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam;
3. Agar bisa menganalisa pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap loyalitas pelanggan pada klinik kecantikan Naavagreen natural *skin care* Batam;

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Teoritis**

Peneliti berharap agar hasil dari penelitian ini bisa menambah ilmu dan pemahaman di sektor pemasaran yang berhubungan dengan variasi produk serta kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.



### **1.6.2 Manfaat Praktis**

1. Untuk Universitas Putera Batam, peneliti berharap hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai bahan evaluasi dan referensi untuk mahasiswa dan peneliti berikutnya;
2. Bagi Perusahaan, bisa membantu mengembangkan klinik kecantikan Naavagreen Batam dengan menemukan dan mengembangkan secara aktual mengenai pengaruh variasi produk serta kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen. Peneliti juga berharap agar semua pembaca bisa memberi kritik dan sarannya guna membangun klinik kecantikan Naavagreen Batam agar lebih berkembang;
3. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan peneliti di sektor penjualan terkait pengaruh variasi produk dan kualitas pelayanan pada loyalitas konsumen;
4. Bagi Peneliti Lanjutan, diharapkan menjadi bahan rekomendasi bagi penelitian berikutnya serta tambahan pengetahuan bagi pihak yang membaca;