

**Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik
Kecantikan Profira di Surabaya**

Rischa Merinda Nurmalasari

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Surabaya

Email : rischaac@yahoo.com

Abstraksi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* di Klinik Kecantikan Profira di Surabaya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Responden dari penelitian ini adalah 100 pelanggan klinik kecantikan Profira di Surabaya yang sudah menjadi anggota yang maksimal mengunjungi klinik kecantikan Profira 2 kali dalam 3 bulan terakhir dan memiliki pendidikan terakhir SMA dengan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Metode pengolahan data yang digunakan adalah model regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji *t-values* dengan program windows SPSS 18.0.

Dari hasil pengolahan data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap variabel *customer satisfaction* yakni Kualitas Layanan di Klinik Kecantikan Profira di Surabaya. Dimana besar nilai pengaruh *service quality* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0,741. Berdasarkan hasil koefisien determinasi besarnya variasi variabel kualitas layanan mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan pelanggan sebesar 54,9%, sedangkan 45,1% dijelaskan variabel-variabel atau faktor lain di luar model yang tidak teramati

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan

Abstract

This study aims to identify and analyze the effect of service quality on customer satisfaction in Profira Beauty Clinic in Surabaya.

The data used in this study is primary data obtained from the distribution of questionnaire. Respondents of the study 100 customers that have become members in Profira Beauty Clinic Surabaya, the customers of the most visited beauty clinic Profira 2 times in the last 3 months and have a high school with the last non – probability sampling technique of sampling. Data processing method used is multiple linear regression models, the coefficient of determination and t-test values with the windows program SPSS 18.0

Form the results of the data processing and hypothesis testing concluded that there are variables that have a significant impact on customer satisfaction variables in the Quality of Service Profira Beauty Clinic in Surabaya. Where the value of influence service quality on customer satisfaction by 0,741. Based on the coefficient of determination of magnitude variation in service quality variables can explain the variation in the variables of customers satisfaction at 54,9%, while 45,1% are described variables or other factors beyond the models that are not observed.

Keywords : Quality of Service, Customer Satisfaction.

Pendahuluan

Dunia usaha di Indonesia pada saat ini telah memasuki persaingan usaha yang sangat ketat. Persaingan ini muncul seiring pesatnya perkembangan teknologi dan peningkatan taraf hidup masyarakat yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kebutuhan manusia yang semakin beragam. Salah satu faktor utama yang harus diperhatikan oleh setiap badan usaha agar tetap bertahan dalam persaingan dunia usaha yang semakin banyak ini adalah dengan memberikan layanan yang baik kepada pelanggan. Perkembangan bisnis jasa dewasa ini terutama di kota-kota besar menunjukkan kemajuan yang semakin pesat dan tingkat persaingan semakin ketat, sehingga calon konsumen banyak diuntungkan

dengan alternatif pilihan yang semakin selektif. Situasi dan kondisi semacam ini menuntut para pemasar bisnis jasa harus lebih kreatif di dalam menawarkan jasa kepada calon konsumen. Selain itu semakin ketatnya persaingan bisnis secara tidak langsung menuntut setiap klinik kecantikan untuk memiliki strategi yang menarik bagi pelanggannya yakni memberikan layanan yang terbaik dan dapat memuaskan pelanggan dengan hasil perawatan dalam waktu yang cepat. Modernnya alat kecantikan dapat menunjang keberhasilan bisnis klinik kecantikan. Dari zaman ke zaman, setiap perempuan pasti sangat peduli terhadap kecantikannya. Tidak hanya materi yang mereka cari, melainkan juga kepuasan karena dapat membuat semua perempuan menjadi cantik dan terawat. Situasi seperti ini akan mendorong berbagai perusahaan yang bergerak di bidang *beauty and personal care* akan terus berinovasi untuk menciptakan pelayanan berkualitas yang dicari pelanggan untuk dapat memenangkan pasar.

Dimana setiap klinik kecantikan memiliki keunggulan yang berbeda. Begitupula dengan klinik kecantikan profira yang mempunyai kelebihan antara lain Profira menawarkan konsep baru yang mengintegrasikan estetika dengan memberikan perawatan anti penuaan di setiap layanan yang kami tawarkan sehingga dapat mencegah proses penuaan sejak dini. Di klinik kecantikan Profira pelanggan akan ditawarkan dengan integrasi estetika yang mengandalkan kepakaran dari seluruh *staff* mulai dari *receptionist*, *beauty therapy* dan tim dokter yang ahli dalam melayani dengan kemampuan, ketrampilan dan sikap positif. Pada klinik kecantikan profira dengan menggunakan kemajuan teknologi, ozon dapat diciptakan dengan alat yang disebut generator ozon, sehingga sekarang penggunaan ozon semakin luas dalam kehidupan manusia. Sejak ditemukannya gas ozon, penelitian tentang penggunaan gas ozon dalam kehidupan manusia berkembang pesat, mulai bidang industri, sterilisasi air minum, sampai bidang kesehatan.

Berdasarkan hasil pengolahan sigi awal terhadap 30 responden mengenai kualitas layanan pada klinik kecantikan Profira di Surabaya, maka diketahui bahwa sebanyak 26 orang atau 87,5% menjawab “Ya” dan 4 orang atau 12,5% menjawab “ Tidak “. Hal ini diartikan bahwa sebagian besar responden klinik

mempersiapkan layanan pada klinik kecantikan Profira di Surabaya berkualitas. Sesuai dengan konsep oleh Boone and Kurtz (1995 ; p.46) mengatakan bahwa “ *Quality is degree of excellence or superiority of and organization’s goods and service* “. Kualitas merupakan suatu tingkatan keunggulan dari suatu barang dan layanan yang telah dihasilkan oleh badan usaha, maka dapat diketahui bahwa kualitas ini sangat penting, dimana setiap pemasar berusaha menarik pelanggan dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Ada lima dimensi utama yang telah dikumpulkan, digunakan untuk menilai kualitas pelayanan atau perusahaan penyedia layanan : *reliability, responsiveness, assurance, tangible* dan *emphaty*.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini berdasarkan tujuannya adalah penelitian kausal dan berdasarkan temuannya merupakan penelitian terapan. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif karena menitikberatkan pada pembuktian hipotesis dan pemahaman teori melalui pengujian statistik. Sedangkan teknik yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah experimental.

Dalam penelitian ini menggunakan dua variabel yakni kualitas layanan sebagai variabel bebas (*independent variabel*) dan kepuasan pelanggan sebagai variabel tidak bebas (*dependent variabel*). Definisi operasional penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu kualitas layanan dan kepuasan pelanggan klinik kecantikan Profira dimana setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh klinik kecantikan Profira, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun Parasuraman dalam Heryanto (2011): Adapun empat dimensi *service quality* menurut Parasuraman yaitu *realibility, responsiveness, assurance, tangible* dan *emphaty*. Sedangkan untuk definisi operasional menurut Kotler dalam Heryanto(2011) yaitu kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) karyawan klinik kecantikan Profira yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan atribut – atribut pembentuk kepuasan menurut Lesta yang terdiri dari : *Speed, Accuracy, Safe, Suave dan Comfortable*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, data primer yang diperoleh dari hasil survey selama kurang lebih 2 minggu yaitu dari minggu kedua sampai dengan minggu ketiga bulan November 2012, dengan cara menyebarkan kuisioner untuk memperoleh data langsung tanggapan responden terhadap kualitas layanan. Data diperoleh langsung dari orang yang menjadi membership Klinik Kecantikan Profira di Surabaya untuk dijadikan responden. Sedangkan untuk kajian kepustakaan bersumberkan dari literatur dan jurnal ilmiah. Target populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah memiliki *member* klinik kecantikan Profira, di Surabaya. Karakteristik populasi adalah pria dan wanita, berdomisili di Surabaya, pendidikan terakhir minimal SMA serta responden yang baik laki-laki maupun perempuan yang melakukan perawatan kecantikan lebih dari 2 kali dalam 3 bulan terakhir. Jumlah sampel penelitian sebanyak 100 sampel.

Aras pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah interval. Aras interval yang digunakan berdasarkan skala *numerical scale*, yaitu skala yang meminta responden untuk memberikan penilaian pada serangkaian pertanyaan berkaitan dengan obyek yang sedang diteliti yang masing-masing diukur dalam 7 skala jenjang. Metode pengolahan data menggunakan: uji validitas dan reliabilitas, regresi linier sederhana dan uji hipotesis.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis mengenai karakteristik responden penelitian, proporsi terbesar responden yang mengunjungi Klinik Kecantikan Profira adalah wanita yaitu dengan proporsi 85%. Responden penelitian ini sebagian besar dengan pendidikan terakhir S1 yaitu sebesar 35%. Pendidikan S1 adalah pendidikan jenjang menengah dan proporsinya terbesar dibandingkan dengan responden pada strata pendidikan yang lain serta jumlah responden penelitian yaitu berdomisili di Surabaya.

Evaluasi terhadap *service quality* pada Klinik Kecantikan Profira didasarkan pada penilaian responden terhadap 5 dimensi yaitu : *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *tangible* dan *emphaty* yang ditunjukkan Tabel 1:

Tabel 1
 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Klinik Kecantikan Profira di Surabaya

No	Pernyataan	Mean KL	St. Deviasi KL	Dimensi
1	Klinik kecantikan Profira memberi kemudahan bagi pelanggan baru dalam proses pendaftaran	5,95	0,809	<i>Reliability</i>
2	Klinik kecantikan Profira melayani Anda dengan cepat	5,61	0,909	
3	Klinik kecantikan Profira melayani Anda dengan tepat dalam pertama kali kunjungan	5,62	0,763	
4	Klinik kecantikan Profira memiliki komitmen untuk melayani Anda dengan baik.	5,65	0,796	
5	Klinik kecantikan Profira bersedia menanggapi permintaan Anda.	6,18	0,783	<i>Responsiveness</i>
6	Klinik kecantikan Profira cekatan dalam memberikan layanan dengan gesit kepada Anda	5,17	0,766	
7	Klinik kecantikan Profira tanggap dalam melayani Anda.	6,12	0,820	
8	Klinik kecantikan Profira fokus dalam menanggapi kebutuhan Anda.	5,38	0,814	
9	Klinik kecantikan Profira bersikap ramah dan sopan dalam melayani Anda.	5,14	1,223	<i>Assurance</i>
10	Klinik kecantikan Profira mampu menghasilkan keyakinan Anda.	5,23	1,254	
11	Klinik kecantikan Profira terampil dalam melayani Anda	5,30	1,185	
12	Klinik kecantikan Profira cepat dalam menangani kebutuhan Anda	5,40	1,206	
13	Klinik kecantikan Profira memberikan perhatian kepada Anda tanpa membedakan status sosial.	5,48	1,123	<i>Empathy</i>
14	Klinik kecantikan Profira berbicara sopan melalui telepon disaat melayani Anda.	5,41	1,190	
15	Klinik kecantikan Profira memahami kebutuhan Anda.	5,37	1,125	
16	Klinik kecantikan Profira memiliki dan menyediakan peralatan yang modern untuk Anda	5,38	1,170	<i>Tangible</i>
17	Klinik kecantikan Profira memiliki fasilitas yang lengkap, kebersihan dan kenyamanan layanan bagi Anda.	5,17	1,083	
18	Karyawan klinik kecantikan Profira selalu berpenampilan rapi dan sopan.	5,35	1,201	
	Rata – rata	5,49	0,96	

Sumber : Hasil *print out SPSS 18.0 for windows*, diolah

Berikutnya adalah evaluasi terhadap customer satisfaction terdapat 5 dimensi yaitu : *speed*, *accuracy*, *suave*, *safe* dan *comfortable* yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2
Hasil Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik
Kecantikan Profira di Surabaya

No	Pernyataan	Mean KP	St.Deviasi KP	Dimensi
1	Klinik kecantikan Profira cepat waktu dalam melayani sesuai dengan harapan Anda.	6,33	0,779	<i>Speed</i>
2	Klinik kecantikan Profira tepat waktu dalam melayani sesuai dengan harapan Anda.	5,85	0,716	
3	Klinik kecantikan Profira cepat tanggap dalam melayani kebutuhan sesuai dengan harapan Anda.	5,09	0,683	
4	Ketepatan layanan klinik kecantikan Profira sesuai dengan harapan Anda.	6,29	0,671	<i>Accuracy</i>
5	Karyawan klinik kecantikan Profira mencatat segala kebutuhan sesuai dengan harapan Anda.	4,91	0,698	
6	Klinik kecantikan Profira memberikan keamanan produk atau perawatan yang sesuai dengan harapan Anda.	5,33	1,223	<i>Suave</i>
7	Klinik kecantikan Profira mampu memberikan kepercayaan dan menghargai keyakinan sesuai dengan harapan Anda.	5,64	1,150	
8	Karyawan klinik kecantikan Profira memberikan layanan dengan baik dan sopan disaat menerima telepon sesuai harapan Anda.	5,27	1,043	<i>Safe</i>
9	Karyawan klinik kecantikan Profira memberikan senyum dan ketulusan layanan sesuai dengan harapan Anda.	5,26	1,143	
10	Klinik kecantikan Profira menyediakan fasilitas yang lengkap, kebersihan, kerapian dan kenyamanan layanan sesuai dengan harapan Anda	5,26	1,194	<i>Comfortable</i>
11	Kesesuaian layanan klinik kecantikan Profira untuk pertama kalinya berkonsultasi sesuai dengan harapan Anda.	5,47	1,159	
12	Karyawan klinik kecantikan Profira memberikan kemudahan untuk memperoleh informasi layanan yang sesuai dengan harapan Anda.	5,53	1,029	
13	Tingkat kepuasan berpikir Anda terhadap karyawan klinik kecantikan Profira sesuai dengan harapan.	5,51	1,202	
	Rata – rata	5,51	0,97	

Sumber : Hasil print out SPSS 18.0 for windows, diolah

Dapat dilihat dari dimensi-dimensi *service quality* yang diukur secara keseluruhan, dapat diketahui bahwa besarnya nilai rata-rata dari total jawaban dimensi kualitas layanan adalah sebesar 5,49. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban responden menilai bagus terhadap layanan klinik kecantikan Profira, dikategorikan bagus karena angka tersebut telah berada di atas 4. Sedangkan untuk deviasi standar dari total jawaban dimensi kualitas layanan menunjukkan hasil sebesar 0,96 yang berarti bahwa penyimpangan nilai data dari nilai rata-ratanya cukup kecil.

Berdasarkan hasil rata – rata tanggapan responden mengenai kualitas layanan yang dapat dilihat pada tabel 9, pernyataan yang memiliki skor rata – rata tertinggi adalah sebesar 6,18 adalah pernyataan ke-5 pada dimensi *Responsiveness* yaitu “ Klinik kecantikan Profira bersedia menanggapi permintaan Anda “. Hal ini menunjukkan bahwa menurut tanggapan responden karyawan Klinik Kecantikan Profira Surabaya menanggapi segala macam permintaan – permintaan pelanggannya.

Pernyataan yang memiliki skor rata – rata terendah terdapat pada dimensi *Assurance* sebesar 5,14 adalah pernyataan ke-9 yaitu “Klinik kecantikan Profira bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan”. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan sikap karyawan Klinik Kecantikan Profira yang ramah dan sopan dalam melayani dinilai kurang bagus dibandingkan dengan pernyataan lainnya.

Berdasarkan tabel 2, dapat diketahui bahwa besarnya nilai rata-rata dari total jawaban dimensi kepuasan pelanggan adalah sebesar 5,51. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar jawaban responden merasa puas terhadap layanan klinik kecantikan Profira di Surabaya, dikategorikan puas karena angka tersebut telah berada di atas 4. Sedangkan untuk deviasi standar dari total jawaban dimensi kepuasan pelanggan menunjukkan hasil sebesar 0,97 yang berarti bahwa penyimpangan nilai data dari nilai rata-ratanya cukup kecil.

Dilihat dari hasil rata – rata tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan yang dapat dilihat pada tabel 10, pernyataan yang memiliki skor rata – rata tertinggi adalah sebesar 6,33 adalah pernyataan ke-1 pada dimensi *Reliability*

yaitu “ Klinik kecantikan Profira melayani dengan cepat waktu sesuai dengan harapan Anda “. Hal ini menunjukkan bahwa menurut tanggapan responden kecepatan karyawan Klinik Kecantikan Profira dalam memberikan layanan adalah paling baik dibanding pernyataan lainnya. Pernyataan yang memiliki skor rata – rata terendah terdapat pada dimensi *Accuracy* sebesar 4,91 adalah pernyataan ke-5 yaitu “ Klinik kecantikan Profira mencatat segala kebutuhan sesuai dengan harapan Anda”. Hal ini menunjukkan bahwa responden mempersepsikan pencatatan kebutuhan layanan Klinik Kecantikan Profira Surabaya dinilai kurang baik.

Kesimpulan dan Saran

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat diketahui hasil penelitian dapat diketahui bahwa, ada pengaruh dan hubungan positif yang signifikan sebesar 0,741 antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Kecantikan Profira Surabaya. Kualitas layanan mengarah positif karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan klinik kecantikan Profira di Surabaya.

B. Saran

1. Bagi Klinik Kecantikan Profira Surabaya

Pihak manajemen Klinik Kecantikan Profira Surabaya dapat melakukan peningkatan pelayanan kepada pelanggan seperti halnya yang terdapat pada variabel kualitas layanan ,yang pertama pada dimensi *responsiveness* yaitu Klinik Kecantikan Profira harus lebih cekatan dalam memberikan layanan dengan gesit kepada pelanggan, yang kedua pada dimensi *assurance* karyawan Klinik Kecantikan Profira harus lebih ramah dan sopan dalam melayani pelanggan dan yang ketiga dimensi *tangible* Klinik Kecantikan Profira harus menambah fasilitas yang dimiliki, lebih memelihara kebersihan dan meningkatkan kenyamanan bagi pelanggan.

2. Saran Bagi Peneliti

Bagi penelitian selanjutnya, dapat diteliti mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dengan objek yang berbeda, atau menambah variabel – variabel selain kualitas layanan.

Daftar Pustaka

Boone, Louis E and David L. Kurtz, 1995, *Contemporary Marketing Plus*, Eight Edition, The Dryden Press, Orlando.

Dutka, Alan, 1994, *Ama Handbook for Customer Satisfaction : A Complete Guide to Research Planning and Implementation*, NTC Business Book, Lincolnwood, Illinois.

Ghozali, Imam, 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Heryanto, November 2011, *Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction With Bank Nagari Main Branch Padang*, *International Journal of Business and Management Tomorrow*, Vol 1, No. 2

Kotler, Philip, 2008, *Marketing Management*, International Edition, Ninth Edition, Pearson Education Inc., Prentice Hall, Northwestern University, New Jersey.

Kotler, P., Kevin L., Keller, 2009, *Marketing Management*, Third Edition, Pearson International Edition.

Kotler, Philip, and Gary Armstrong, 2009 , *Principles of Marketing*, Prentice Hall International Inc., Engelwood Cliffs, New Jersey, Ninth Edition.

Munusamy, Chelliah and Mun, October 2010, *Service Quality Delivery and Its Impact on Customer Satisfaction in the Banking Sector in Malaysia*, *International Journal of Innovation, Management and Technology*, Vol. 1, No. 4.

Santoso, Singgih, 2012, *Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.

Sumarwan, Ujang, 2012, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, Ghalia Indonesia, Bogor.

Tjiptono dan Candra, 2005, *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, 2008, *Service Quality and Satisfaction*, Andi, Yogyakarta dan *Pemasaran Jasa*, Bayu Media, Malang.

www.antarajatim.com/lihat/berita/67118/persaingan-bisnis-klinik-kecantikan-nasional-ketat. yang diunduh tanggal 20 November 2012

www.beritasurabaya.net yang diunduh tanggal 20 November 2012

www.neraca.co.id yang di unduh tanggal 21 November 2012

www.Profira.ac.id yang di unduh tanggal 21 November 2012

www.swa.com/2010/03 yang di unduh tanggal 21 November 2012

www.transsurabaya.com/2011/12/profira-aesthetic-and-aging-clinic yang diunduh tanggal 20 November 2012

www.vibizmanagement.com/journal/index/category/services_283/65 yang diunduh tanggal 20 November 2012

Majalah Marketing 05/X/Mei/2010