

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Untuk memenuhi kebutuhan hidup bagi seorang wanita kesehatan memiliki peranan sangat penting, kesehatan dapat menjadi sebuah identitas diri bagi seorang wanita agar mampu melakukan produktivitas kegiatan kesehariannya. Banyak cara bagi para wanita memelihara kesehatan dirinya salah satunya dengan melakukan perawatan kesehatan. Dalam industri kesehatan di Indonesia yang semakin berkembang pesat. Industri refleksi atau kesehatan di Indonesia terdapat ragam pilihan diantara lainnya ada spa, pijat refleksi, akupuntur, pijat swedia, pijat aromaterapi, pijat batu panas, pijat jaringan dalam, pijat shiatsu, pijat Thai, pijat prenatal, pijat olahraga, pijat punggung, pijat tradisional . Selain itu populasi wanita Indonesia sebesar 134, 27 juta jiwa seperti dijelaskan pada tabel 1.1. berikut :

Tabel 1.1 Data Populasi Wanita Indonesia tahun 2015.

Kelompok Umur	Wanita
0-4	10.850.500
5-9	10.739.500
10-14	10.884.500
15-19	10.949.200
20-24	10.887.600
25-29	10.736.400
30-34	10.524.700
35-39	10.305.700
40-44	9.693.100
45-49	9.023.900

Kelompok Umur	Wanita
50-54	7.947.500
55-59	6.691.500
60-64	5.287.100
65-69	3.921.300
70-74	2.757.100
75+	306.680
Jumlah	134, 27

(Sumber / source : databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/09/13)

Dengan semakin banyak jumlah penduduk wanita di Indonesia, maka semakin banyak tercipta kebutuhan sarana wanita Indonesia untuk memelihara kesehatan dan kebugaran tubuh.

Hal ini dikarenakan saat ini tingginya kebutuhan manusia untuk melakukan perawatan kesehatan tubuh, dan hal ini sudah menjadi satu kebutuhan yang penting bagi setiap orang diantara kebutuhan lainnya. ( Sumber : Wartakota tribunnw. com Sabtu, 1 September 2018).

Bertambahnya kebutuhan wanita Indonesia terhadap sarana perawatan kesehatan kulit dan kebugaran tubuh, mendorong pertumbuhan industri refleksi kesehatan, terutama di perkotaan besar di Indonesia. Padatnya aktivitas kaum wanita, terutama di kota-kota besar tentu menjadi peluang usaha tersendiri bagi bisnis yang bergerak di bidang pelayanan refleksi. Bisnis spa memang memiliki target pasar khusus dan semakin berkembang, mulai dari spa tradisonal hingga modern. Sekarang ini, masyarakat lebih memilih pergi ke tempat spa yang nyaman dan menyediakan beragam pilihan layanan spa yang lengkap dan sesuai dengan masing-masing individu. ( Sumber : maxmanroe.com )

Banyaknya pilihan spa terutama di perkotaan besar di Indonesia tentunya memudahkan masyarakat terutama kaum wanita untuk mempercantik dirinya dengan melakukan perawatan tubuh. Salah satunya adalah *Zen family & reflexology* cabang Surya Sumantri di kota Bandung. Pelayanan yang diberikan antara lain adalah *Bali Massage, The Royal Tuoch, Oil free Massage, Boreh Bali, Hot Stone Massage, Face Therapy Massage, Back And Shoulder Massage, The Royal Touch, Indulgence Foot Relaxing, Seclud Relaxion Massage, Body Scrub & Beauty Treatment*. *Zen family & reflexology* tersebar di daerah Jakarta, Makasar, Palu, Samarinda, Depok, Bali, cabang di Bandung sendiri berdiri pada tahun 2009 di Sukajadi. Keunggulan yang ditawarkan oleh *Zen family & reflexology* memiliki berbagai macam pilihan *massage*, terapis yang terlatih dan handal, tempat yang strategis di pusat kota, *treatment* sesuai dengan pilihan durasi, memiliki harga yang relative terjangkau, sebelum melakukan *treatment* pelanggan boleh memilih *oil* yang disediakan sesuai dengan selera pelanggan, seluruh anggota keluarga dapat melakukan *treatment* dalam satu ruangan sesuai permintaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2014:268), Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dalam pengendalian suatu keunggulan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Sedangkan menurut (Christina,2013) merupakan perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari jasa transfer. Perusahaan yang mampu memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas layanan, maka akan menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat membina loyalitas serta hubungan pelanggan dan pelanggan dengan sukses. Hal Ini berarti kualitas jasa (*service*

*quality*) merupakan salah satu aspek yang turut memberikan kontribusi pada kemajuan suatu bisnis.

Kunci dalam kesuksesan bisnis sektor jasa, seperti pelayanan spa atau *reflexology* terletak pada kepuasan pelanggan. Tak heran jika terdapat ungkapan mendapatkan pelanggan setia jauh lebih sulit ketimbang mendapatkan pelanggan yang baru. Karena memang mempertahankan pelanggan sangat sulit, melihat bisnis yang dijalankan itu memiliki banyak *competitor*, maka dari itu beragamnya pelayanan yang ditawarkan *Zen family & reflexology* kepada konsumen, diharapkan mampu menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini penting dilakukan oleh suatu perusahaan karena jika pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan oleh penyedia jasa maka besar kemungkinan pelanggan akan kembali lagi. ( Sumber : Neraca.co.id Sabtu, 22 Maret 2014).

Tjiptono (2014:353), menjelaskan bahwa kepuasan adalah pengalaman yang berkaitan dengan suatu produk dan jasa yang digunakan. Sedangkan menurut (Hasan,2013:90), Jika yang dirasakan konsumen melebihi harapan, konsumen akan merasa puas, sebaliknya jika yang dirasakan lebih rendah dari harapannya, konsumen dapat merasa tidak puas.

Menurut hasil penelitian Benhardo dan Rita (2015), mengungkapkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pada *Fivestar Reflexology* memiliki pengaruh sebesar 66,4 %. Hal ini didukung oleh fasilitas fisik yang modern dalam memberikan layanan *treatment* sehingga berperan besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Namun demikian, hasil penelitian menjelaskan bahwa empati

dan respon karyawan masih kurang dirasakan oleh pengunjung sehingga pengelola diharapkan dapat memperbaiki aspek empati serta meningkatkan respon karyawan untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003) dalam Tjiptono dan Chandra (2005 :133-134) terdapat 5 dimensi dalam menentukan kualitas jasa yaitu *reliability* merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai kepada konsumen, *responsiveness* merupakan kesigapan atau respon karyawan terhadap konsumen, *assurance* merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, *emphaty* merupakan perhatian yang diberikan secara individu karyawan berikan terhadap konsumen, dan terakhir *tangibles* merupakan penampilan fisik. Pada penelitian hal ini dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan tetapi aspek perhatian karyawan yang diberikan kepada pelanggan dinilai masih kurang. Peneliti melihat pentingnya industri *reflexology* untuk dapat mengelola setiap 5 dimensi kualitas layanan agar pengelola bisnis *reflexology* dapat bersaing dengan *competitor* lainnya serta mempertahankan pangsa pasar melalui proses evaluasi setiap kekurangan yang ada semaksimal mungkin agar hati pelanggan tidak mudah pindah ke perusahaan lain.

Berdasarkan isu-isu bisnis yang dibahas diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dengan melalui judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (objek penelitian Zen *family & reflexology* cabang Suria Sumantri Bandung).

## 1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka peneliti menyusun rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana penilaian responden terhadap kualitas pelayanan *Zen family & reflexology*?
2. Bagaimana penilaian kepuasan pelanggan *Zen family & reflexology*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Zen family & reflexology* ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Melihat rumusan masalah penelitian yang telah disusun diatas, maka peneliti menyusun tujuan penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan pada *Zen family & reflexology*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan *Zen family & reflexology*.
3. Untuk menguji & menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Zen family & reflexology*.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, maka peneliti dapat menyusun beberapa manfaat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi pengusaha *Zen family & reflexology*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi manajemen *Zen family & reflexology* mengenai respon penilaian pengunjung atas pelayanan *Zen family & reflexology* agar dapat digunakan sebagai

pertimbangan dalam penyusunan rancangan strategis pelayanan & pemasaran yang efektif selanjutnya.

2. Bagi akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian selanjutnya, khususnya penelitian yang berkaitan peran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

