

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Belakangan ini dunia usaha kecantikan berkembang dengan pesat. Ditandai dengan semakin banyak munculnya perusahaan-perusahaan serta ide-ide untuk perkembangan suatu usaha itu sendiri, seperti mengadakan promo dan ingin meningkatkan laba agar usaha yang dikehendakinya terus berkembang serta menjadikan kepuasan tersendiri bagi konsumen yang hendak berbelanja.

Perkembangan Kota Cirebon menimbulkan dampak pada perubahan pusat kegiatan bisnis. Perubahan yang paling jelas terlihat adalah timbulnya berbagai bisnis yang semakin banyak. Maka hal ini sangat mendorong investor untuk menginvestasi pada bisnis yang ada, dengan demikian banyaknya orang yang berkunjung membuat usaha-usaha dibidang kecantikan menjadi meningkat.

Dengan meningkatnya usaha kecantikan yang semakin pesat, maka semakin pesat juga timbulnya usaha-usaha kecantikan yang ada di Kota Cirebon, dengan demikian meningkat juga persaingan di usaha kecantikan tersebut. Selain timbulnya persaingan yang tinggi, pola pikir dan perilaku customer juga mengalami kemajuan. Perkembangan pola pikir tersebut, misalnya customer lebih cenderung dengan menilai kualitas produk, harga, ataupun pelayanan yang diberikan oleh staff yang ada pada toko tersebut. Maka dari itu sangat penting pada toko tersebut dalam memperhatikan keinginan customer sehingga customer tersebut memiliki kepuasan dalam berbelanja.

Pada penelitian ini melihat seberapa besar Tingkat kepuasan customer dalam memperhatikan kualitas produk yang mana kualitas produk tersebut merupakan hal yang penting dalam menentukan pemilihan suatu produk oleh customer produk yang ditawarkan haruslah suatu produk yang baik mengenai kualitasnya karena customer akan mengutamakan kualitas dari produk itu sendiri. Customer akan lebih menyukai dan memilih produk yang mempunyai kualitas terbaik dibandingkan dengan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Oleh karena itu memperbaiki kualitas pelayanan merupakan tantangan yang penting bagi perusahaan dalam bersaing dan merupakan faktor penting yang mendorong pertumbuhan ekonomi di pasar global.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kepuasan customer pada toko Ourlux Beauty, dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan customer dapat dilihat dari Tingkat kualitas produk, harga, dan pelayanan. Dengan demikian apabila tiga hal tersebut terpenuhi maka customer tersebut akan merasa puas dan loyal terhadap produk dan berbelanja di toko tersebut.

Toko Ourlux Beauty sudah berdiri sejak tahun 2020 yang terletak di CSB Mall, Ruko Orange Blossom, JL. DR. Cipto Mangunkusumo NO. 12, Pekiringan, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat. Pemilik toko ini bernama Rasty Sabardiah, karyawan ditoko ini berjumlah 4 orang, toko ini menjual beberapa produk kecantikan seperti skincare, makeup, haircare, bodycare, yang mana sebagai kebutuhan customer dalam

sehari-hari. Toko Ourlux Beauty ini buka pukul 10.00-22.00 WIB, dari pengamatan penelitian toko ini lebih banyak dikunjungi customer pada sore sampai malam harinya. Berikut Data Jumlah Karyawan pada Toko Ourlux Beauty Cirebon :

**Tabel 1.1**

**Data Jumlah Karyawan pada Toko Ourlux Beauty**

<b>No</b>	<b>Bidang</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1	Store Manager	1
2	Beauty Advisor	2
3	Kasir	1
<b>Jumlah Karyawan</b>		<b>4</b>

**Sumber : Data Toko Ourlux Beauty**

Berdasarkan jumlah data karyawan diatas dapat dilihat bahwa Toko Ourlux Beauty mempunyai 4 karyawan yaitu terdiri dari 1 sebagai Store Manager, kemudian 2 karyawan sebagai Beauty Advisor dan 1 karyawan sebagai Kasir.

Setiap harinya toko ini banyak dikunjungi customer dikarenakan selain harga yang murah dan terjangkau produk yang dijual lengkap dan sangat sesuai dengan kebutuhan sehari-hari customer. Produk yang berkualitas dan harga yang sangat erat hubungannya dengan kepuasan customer, kepuasan customer merupakan hasil yang ditawarkan dari toko kecantikan yang menimbulkan suatu penilaian tersendiri dari customer yang dapat merasakan hasil dari jasa yang kita berikan. Kepuasan menurut Kotler dan Keller (2008:139) adalah perasaan yang senang dan kecewa seorang yang timbul

karena membandingkan kinerja yang dipresepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka.

**Tabel 1.2**  
**Data Penjualan Perbulan Toko Ourlux Beauty Cirebon Dari Januari-  
Desember 2024**

No	Bulan	Penjualan (Rupiah)
1	Januari	175.000.000
2	Februari	160.000.000
3	Maret	166.000.000
4	April	180.000.000
5	Mei	185.000.000
6	Juni	185.000.000
7	Juli	187.000.000
8	Agustus	179.000.000
9	September	183.000.000
10	Oktober	142.000.000
11	November	186.000.000
12	Desember	192.000.000

**Sumber Data : Toko Ourlux Beauty**

Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik toko pendapatan perbulan yang dihasilkan oleh toko ourlux beauty adalah pada tabel diatas terjadi

ketidakstabilan pendapatan setiap bulannya, namun itu hanya pendapatan pada hasil produk kecantikannya saja.

Menurut pemilik toko kemungkinan terjadi ketidakstabilan dikarenakan naiknya harga skincare pada awal tahun 2024, untuk mempertahankan harga jual yang dapat terjangkau oleh customer, pemilik toko berinisiatif melakukan promosi agar customer tidak beralih ke toko lain dan pemilik toko meninjau kembali mengenai pelayanan, kualitas produk, dan harga untuk mengetahui ketidakstabilan pendapatan pada tahun 2024.

Untuk mengetahui lebih lanjut tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer pada toko ourlux beauty, sehingga dapat dijadikan dasar pemikiran dalam melakukan upaya untuk meningkatkannya, maka penulis bermaksud melaksanakan penelitian dengan judul : **“Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Customer Di Ourlux Beauty Cirebon”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan customer. Ourlux Beauty sebagai salah satu bisnis di bidang kecantikan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima guna mempertahankan loyalitas pelanggan serta meningkatkan kepuasan mereka. Namun, berdasarkan observasi awal dan beberapa keluhan customer yang terlihat dari ulasan online atau feedback

yang diberikan, terdapat indikasi bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan.

Beberapa aspek pelayanan seperti ketepatan waktu, keramahan staf, kenyamanan tempat, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada customer menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan mereka. Jika kualitas pelayanan ini tidak optimal, maka kepuasan customer akan menurun, yang pada akhirnya dapat memengaruhi keberlangsungan dan pertumbuhan bisnis.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer di Ourlux Beauty?
2. Bagaimana tingkat kepuasan customer terhadap layanan yang diberikan oleh Ourlux Beauty?
3. Seberapa besar kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan customer di Ourlux Beauty?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi customer terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Ourlux Beauty.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan customer terhadap layanan yang diterima dari Ourlux Beauty.
3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer di Ourlux Beauty

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti mengenai kepuasan customer berdampak pada penjualan usaha.
2. Bagi Pemilik Toko, Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan informasi untuk mengetahui hal-hal yang menyebabkan ketidakstabilan penjualan dan optimalisasi untuk kepuasan customer.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran khususnya tentang proses Pemasaran. Dan juga penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

### Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di **Ourlux Beauty**, yang merupakan sebuah klinik/perusahaan yang bergerak di bidang jasa perawatan kecantikan. Berada di CSB Mall, Ruko Orange Blossom, JL. DR. Cipto Mangunkusumo No.12, Pekiringan, Kecamatan Kesambi Kota Cirebon Jawa Barat 45131. Lokasi ini dipilih karena Ourlux Beauty secara langsung berinteraksi dengan customer dalam memberikan layanan, sehingga relevan untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer.

Waktu pelaksanaan penelitian direncanakan berlangsung pada: **Bulan Mei hingga Juli 2025**, yang mencakup kegiatan penyusunan instrumen, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, analisis hasil, hingga penulisan laporan penelitian.