

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BERLIAN BEAUTY CLINIC SAMARINDA

Weni Maulina

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Jl. Muara Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda,
Email: wenimaulina@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the effect of product quality and service quality on customer satisfaction at Berlian Beauty Clinic Samarinda. The analytical tools used are descriptive analysis and quantitative analysis with the help of SPSS statistical software version 22. The sampling technique in this study used a saturated sampling technique (census), which is a method that takes all populations to become respondents in this study. The number of taking samples was 83. Derived from the Berlian beauty Clinic sample on A. Wahab Syahrani street No.199A Samarinda. Data collection used is the technique of observation, questionnaires, and literature writing. While the analytical tool used is multiple linear regression analysis. The results of the study concluded that the product quality variable (X1) with a significant value of 0.05 because $t_{count} = 7.569 > t_{table} = 1.990$ and the $sig = 0.000 < 0.05$. The results of this study concluded that the variable service quality (X2) with a significant value of 0.05 because $t_{count} = 4.554 > t_{table} = 1.990$ and the $sig = 0.000 < 0.05$. thus the service quality variable has a partial effect on customer satisfaction (Y).

Keywords: *Product Quality, Service Quality, Customer Satisfaction.*

Pendahuluan

Saat ini perkembangan bisnis mengalami peningkatan dan persaingan yang sangat ketat, sehingga menuntut kinerja yang maksimal dari suatu perusahaan agar mampu bertahan dan bersaing dengan pasar. Suatu perusahaan yang ingin mencapai suatu kesuksesan dalam persaingan bisnis ialah dengan berusaha untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Yadi, 2018). Dalam menciptakan dan mempertahankan pelanggan tersebut perusahaan harus berupaya untuk memenuhi, menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan oleh konsumen dan berorientasi pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa

kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik (Kusumawati, 2011).

Masyarakat Indonesia telah mengerti akan pentingnya menjaga kecantikan dari dalam maupun luar. Mulai dari remaja hingga orang dewasa, wanita maupun pria. Bukan hanya dalam berpakaian, namun juga kecantikan pada kulit wajah dan tubuh sudah menjadi prioritas utama dalam berpenampilan. Cantik merupakan kunci utama bagi kaum wanita yang dapat membuat wanita menjadi lebih percaya diri (Madyan & Tiarawati, 2018). Kaum pria juga tidak kalah dengan kaum wanita dalam menjaga kesehatan kulit wajahnya, bahkan banyak orang-orang yang rela mengorbankan waktu berjam-jam di klinik kecantikan tertentu hanya demi menjaga penampilan supaya tetap menawan. Klinik kecantikan adalah jasa perawatan kulit yang menawarkan produk dan jasa layanan untuk melindungi, memperbaiki, dan meningkatkan tampilan kulit (Apriliansi, 2014). Samarinda mempunyai banyak yang menjalankan bisnis jasa klinik kecantikan. Berikut adalah beberapa nama klinik kecantikan yang ada di Samarinda.

Tabel 1. Daftar Klinik Kecantikan Samarinda

NO	NAMA KLINIK DI SAMARINDA	ALAMAT
1.	BERLIAN BEAUTY CLINIC	Jl. A. Wahab Syahrane No.199,
2.	Natasha Skin Clinic Center	Jl. M. Yamin, Gn. Kelua,
3.	AIRA SKIN CLINIC	JL PAHLAWAN BLOK F No.6,
4.	Halida Beauty Clinic	Jl. A. Wahab Syahrane No.70 A,
5.	Estetiderma	Jl. Dr. Sutomo, Sidodadi,
6.	ERHA SKIN CLINIC	Jl. M. Yamin No.2, RW.3
7.	Vz Skincare	Jl. DI Panjaitan No.45

sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 1 terdapat beberapa klinik kecantikan yang ada di Samarinda, dan tentunya akan memberi dampak pada persaingan. Permintaan terhadap produk dan perawatan kecantikan semakin meningkat dan mengakibatkan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang bergerak di bidang yang sama, ini menuntut para pengelola bisnis untuk terus berbenah terutama dalam hal peningkatan kepuasan konsumen agar konsumen tidak berpindah ke produk dan jasa perusahaan pesaing.

Sejalan dengan perkembangan dunia kecantikan, Berlian Beauty Clinic selalu mengikutinya dengan menyediakan alat-alat kecantikan yang higienis. Berlian Beauty Clinic selalu memberikan ilmu pengetahuan baru kepada karyawan-karyawannya sehingga dapat dijadikan patokan kenyamanan dalam merawat kulit. Hal ini sangat penting diketahui agar dapat memperkirakan kebutuhan konsumen pada masa sekarang dan akan datang yang berdampak pada keinginan membeli produk dan melakukan perawatan dari para konsumen.

Berdasarkan observasi awal, diketahui bahwa terdapat beberapa keluhan dari konsumen. Keluhan tersebut diantaranya ada beberapa produk perawatan yang memiliki kekurangan, seperti tidak ada perubahan pada kulit setelah melakukan perawatan dan membeli produk. Beberapa produk yang memiliki kekurangan yaitu Serum Vit C, Bix Cream, Collagen 2, Facial Wajah dan Face Tonic. Beberapa konsumen mengeluh karena produknya ketika digunakan tidak sesuai dengan hasil yang diinginkannya.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yang ditunjang oleh data yang diperoleh melalui penelitian. Peneliti melakukan penelitian kepustakaan (*library research*) adalah menelaah, mengkaji dan mempelajari berbagai *literature* (referensi) yang kaitannya dengan masalah yang akan dibahas. Penulis juga terjun langsung ke lapangan atau dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, serta catatan lapangan (*field-notes*) guna memperoleh data yang jelas.

Populasi merupakan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2010) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah di Berlian Beauty Clinic Samarinda. Metode pengambilan sampel yang digunakan ialah *sampling* jenuh. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan seluruh populasi untuk dijadikan sampel, yaitu sebanyak 83 orang yang merupakan keseluruhan pegawai Berlian Beauty Clinic Samarinda.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil dari r-hitung dari setiap item pernyataan baik variabel dependen maupun independen diperoleh hasil lebih dari r-tabel yaitu 0,30. Oleh sebab itu maka seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan layak untuk analisis selanjutnya. Dari tabel 2 dapat diukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,60$. Dengan demikian dapat dinyatakan semua item pada penelitian ini reliabel.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

No	Item	Cronbach Alpha	Batas Reliabel	Kesimpulan
1	Kualitas Produk (X1)	0,911	0,60	Reliabel
2	Kualitas Pelayanan (X2)	0,847	0,60	Reliabel
3	Kepuasan Konsumen (Y)	0,904	0,60	Reliabel

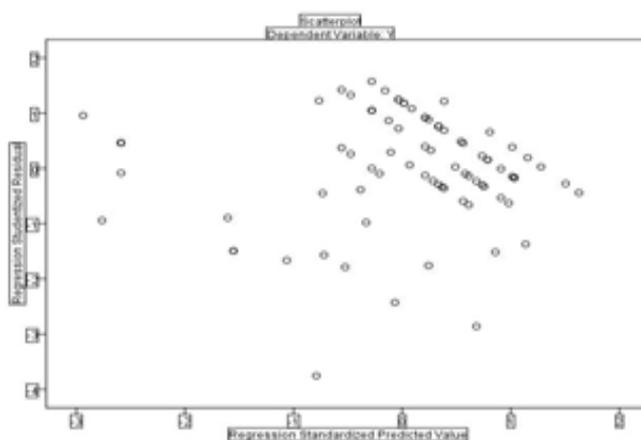
sumber: data diolah, 2021

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Kode Item	Pearson Correlation	r tabel	Kesimpulan
Kualitas Produk X1	X1.1	0,765	0,30	Valid
	X1.2	0,863	0,30	Valid
	X1.3	0,819	0,30	Valid
	X1.4	0,703	0,30	Valid
	X1.5	0,714	0,30	Valid
	X1.6	0,792	0,30	Valid
	X1.7	0,819	0,30	Valid
	X1.8	0,808	0,30	Valid
Kualitas Pelayanan X2	X2.1	0,846	0,30	Valid
	X2.2	0,873	0,30	Valid
	X2.3	0,874	0,30	Valid
	X2.4	0,593	0,30	Valid
	X2.5	0,806	0,30	Valid
Kepuasan Konsumen Y	Y1	0,895	0,30	Valid
	Y2	0,930	0,30	Valid
	Y3	0,868	0,30	Valid
	Y4	0,832	0,30	Valid

sumber: data diolah, 2021

Pendeteksian heteroskedastisitas dapat dilihat melalui nilai Variance Inflasi Factor (VIF) dengan kriteria pengujianya yaitu apabila nilai VIF 10,00 maka tidak terdapat Prasyarat yang harus dipenuhi dalam model regresi adalah dengan melihat grafik *scatterplot* antara *standardized value* (ZPRED) dengan stundentized residual (SRESID). Pengujian ini dilakukan menggunakan SPSS 21 dengan hasil sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Scatterplot

sumber: data diolah, 2021

Tabel 4. Analisa Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
	(Constant)	-3.747	1.738		-2.156	.034		
1	X1	.442	.058	.576	7.569	.000	.777	1.287
	X2	.311	.068	.346	4.554	.000	.777	1.287

sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa kolom kedua (*Unstandardized Coefficient*) bagian B pada baris pertama diperoleh model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 3,747 + 0,442X_1 + 0,311X_2 + e$$

Hasil persamaan regresi linear berganda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Konstanta
Konstanta 3,747 memiliki keputusan pemilihan akan konstan sebesar 3,747 jika Kualitas Produk (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) bernilai (0).
- b. Koefisien regresi variabel Produk (X1)
Variabel Kualitas Produk (X1) menunjukkan koefisien sebesar 0,442, yang berarti bahwa variabel Kualitas Produk mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen yang setiap kenaikan satu satuan variabel Kualitas Produk akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen sebesar 0,442 dengan asumsi variabel bebas lainnya tetap.
- c. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X2)
Variabel Kualitas Pelayanan (X2) menunjukkan koefisien sebesar 0,311, yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen yang setiap kenaikan satu kesatuan variabel Kualitas Pelayanan akan mempengaruhi Kepuasan Konsumen sebesar 0,311 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Tabel 5. Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	-3.747	1.738		-2.156	.034
1	X1	.442	.058	.576	7.569	.000
	X2	.311	.068	.346	4.554	.000

sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan tabel 5 dapat dijelaskan pengaruh antara variabel *independen* terhadap variabel *dependen* sebagai berikut:

a. Variabel Kualitas Produk (X1)

Nilai pada tabel signifikan hitung menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X1) 0,000 dengan nilai signifikan 0,05 karena $t\text{-hitung} = 7,569 > t\text{-tabel} = 1,990$ serta nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian variabel Kualitas Produk berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.

b. Variabel pelayanan (X2)

Nilai pada tabel signifikan hitung menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X2) 0,000 dengan nilai signifikan 0,05 karena $t\text{-hitung} = 4,554 > t\text{-tabel} = 1,990$ serta nilai $\text{sig} = 0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian variabel Pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen.

Kualitas Produk merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi prasyarat kebutuhan pelanggan atau menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Berlian Beauty Clinic di Samarinda.

Kualitas Pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Berlian Beauty Clinic di Samarinda.

Tabel 6. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	525.507	2	262.753	71.122	.000 ^b
Residual	295.553	80	3.694		
1 Total	821.060	82			

sumber: data diolah, 2021

Uji F digunakan mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (Ghozali, 2009). Dalam output SPSS ditentukan lewat tabel ANOVA. Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai signifikan pada tabel ANOVA $0,000 <$ dari signifikan yaitu 0,05 yang berarti variabel X1 & X2 secara serentak (simultan) berpengaruh signifikan terhadap variabel Y dan dapat dinyatakan H_0 ditolak dan H_1 diterima. Berdasarkan hasil penelitian di Berlian Beauty Clinic Samarinda, diketahui bahwa produk yang diberikan sesuai masalah kulit dan membuat kulit menjadi sehat. Produk dikemas dengan baik, produk memiliki aroma yang khas, memberikan

manfaat sesuai yang dibutuhkan, bertahan sesuai tanggal kadaluarsa. Dari segi pelayanan, kecepatan staf untuk merespon keinginan konsumen juga menjadi keunggulan Berlian Beauty Clinic Samarinda.

Simpulan

Variabel Kualitas Produk dan Pelayanan secara persial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kosumen. Variabel Kualitas Produk merupakan variabel yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen pada Beauty Clinic Berlian Samarinda.

Daftar Pustaka

- Apriliani, I. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Klinik Kecantikan Rumah Cantik Alamanda Krian. *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 2(2).
- Kusumawati, A. (2011). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan: Kasus Hypermart Malang Town Square (Matos) Analysing the Influence of Experiential Marketing on Customer Satisfaction and Loyalty: the Case of Hypermart Malang Town Square. *Jurnal Manajemen Pemasaran Modern*, 75-81.
- Madyan, I. S., & Tiarawati, M. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Citra Merek, dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pond's Flawless White. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 6(2), 98-105.
- Yadi, H. (2018). Strategi Positioning dalam Persaingan Bisnis (Points of Difference dan Points of Parity). *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 3(03), 261-271.