BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh harga (X_1), kualitas produk (X_2), dan kualitas pelayanan (X_3) terhadap kepuasan konsumen (Y) di klinik kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung. Peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada pengunjung Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung. Konsumen yang berkunjung pada Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung sangat didominasi oleh perempuan dengan usia 21 – 30 tahun yang berstatus sebagai mahasiswa. Hal ini dikarenakan harga yang terjangkau dengan produk dan pelayanan yang didapat mampu memberikan kepuasan tersendiri sehingga mereka akan datang kembali dan membeli produk yang sama di Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut:

A. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen

Dari penelitian yang saya lakukan, harga produk Maya Aesthetic Clinic ialah antara lain yaitu facial extra proactive Rp 65.000, facial acne light Rp 159.000, facial oxy diamond Rp 175.000, facial Micro Oxy Rp. 245.000, Facial Platinum DR Rp. 169.000, Faciel Detox Whitening Coffe Rp 245.000, facial Oxy Rp 180.000, Hair Removal Ketiak Rp 380.000, Pixel, Spa Whitening Milk Rp. 270.000, Spa Whitening Milk Gold Rp. 370.000, Infus Yellow Glow Rp. 697.000, Infus Pink Glow Rp. 840.000. Harga mulai Rp. 65.000- konsumen sudah dapat menikmati produk-produk yang ditawarkan pada Maya Aesthetic Clinic. Dengan

harga tersebut konsumen sudah merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan sesuai dengan kualitas produk dan juga kualitas pelayanan yang diberikan.

Harga merupakan salah satu komponen penting yang menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan. Harga yang ditetapkan perusahaan harus mampu bersaing dengan harga produk sejenis lainnya. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden, terdapat 51 responden memilih sangat setuju bahwa harga yang ditetapkan pada Maya Aesthetic Clinic murah dan terjangkau dan mampu bersaing dengan produk sejenis. 41 responden menyatakan setuju bahwa harga yang ditetapkan sesuai dengan produk dan pelayanan yang diberikan sehingga mereka merasa puas dengan harga yang dberikan. Dalam hal ini berarti harga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu harga yang tidak terlalu tinggi dapat menarik minat konsumen untuk menikmat kembali produk yang ditawarkan. Oleh karena itu harga menjadi salah satu factor penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Komariah yang berjudul Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Griya Rahmani 2 Jatisutera Di Wilayah Jakarta Selatan.[1] Komariah menyatakan bahwa harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan Komariah kepuasan konsumen tersebut dipengaruhi harga karena harga yang ditetapkan sesuai dengan kualitas produk dan fasilitas produk yang diberikan kepada

[1] Kokom komariah, "*Pengaruh Kualitas Produk, Fasilitas Produk dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumahan Griya Rahmani 2 Jatisutera di Wilayah Jakarta Selatan"(*Jakarta: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2009), hal. 89

konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan senang menempati Perumahan Griya Rahmani 2 Jatisutera Di Wilayah Jakarta Selatan.

Secara teori, korelasi antara harga dan kepuasan konsumen di jelaskan oleh teori Philip Kotler yaitu harga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi, harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang akan ditukarkan konsumen untuk sejumlah manfaat barang/jasa. Kebanyakan harga merupakan faktor utama yang mempengaruhi konsumen ketika membeli suatu barang.[2] Selain itu teori lain yang mendukung adalah teori Bashu Swastha, harga adalah jumlah uang (ditambah beberapa barang kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya.[3]

Berdasarkan hasil penelitian, harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen karena harga yang ditetapkan cukup murah dan terjangkau bagi konsumen, selain itu harga tersebut sesuai dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Maya Aesthetic Clinic kepada konsumen, sehingga konsumen merasa puas dan senang telah menikmati produk-produk yang ditawarkan oleh klinik kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung sehingga tidak menutup kemungkinan bagi konsumen untuk datang kembali.

B. **Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen**

Dari hasil penelitian, produk yang ditawarkan Maya Aesthetic Clinic yaitu antara lain Facial Extra Proactive, Facial Acne Light, Facial Oxy Diamond, Facial

---

[2]Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia: 2003), hal. 153

[3] Basu Swastha, *Azas-Azas Marketing*, (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1999), hal. 147

Micro Oxy, Facial Platinum DR, Faciel Detox Whitening Coffe, Facial Oxy, Hair Removal Ketiak, Spa Whitening Milk, Spa Whitening Milk Gold, Infus Yellow Glow, Infus Pink Glow, serta produk skincare berupa krim pagi, krim siang, krim malam yang disesuaikan dengan jenis kulit.

Kualitas produk yang baik dianggap penting jika mampu memberikan kepuasan kepada konsumen, sehingga apa yang dibayarkan oleh konsumen dirasa memiliki manfaat dan hasil sesuai dengan kebutuhan. Hasil penelitian berupa kuesioner menunjukkan bahwa terdapat 67 orang memilih sangat setuju dan menganggap kualitas produk penting dan mampu memberikan hasil dari penggunaan produk seperti yang diinginkan oleh konsumen serta 47 orang memilih setuju bahwa produk yang ditawarkan tersebut disesuaikan dengan kondisi kulit dan kebutuhan konsumen, sehingga mereka puas dengan produk yang mereka beli. Kualitas produk yang ditawarkan pada Klinik Kecantikan Maya Aestehtic Clinic Kenayan Tulungagung memiliki kualitas yang tidak kalah saing dengan produk klinik kecantikan sejenis karena mampu memberikan hasil yang sesuai dengan keinginan dan juga kebutuhan akan kulit sehat para konsumen.

Selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Purnamasari dengan judul pengaruh kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen produk M2 fashion online di Singaraja.[4] Menurut Yulia kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dalam penelitian yang dilakukan Yulia kualitas produk dipengaruhi oleh kepuasan konsumen karena

[4] Yulia Purnamasari, "*Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Produk M2 Fashion Online Di Singaraja Tahun 2005"* Ejournal Jurusan Pendidikan Ekonomi Vol. 5 No. 1, (Singaraja: Universitas Pendidikan Ganesha, 2015), hal. 1

kualitas produk sangat diperhatikan dalam memaksimalkan peningkatan jumlah pelanggan secara terus menerus dengan memperhatikan harga yang ditetapkan mengenai kemampuan atau daya beli pelanggan.

Kualitas produk adalah keseluruhan gabungan karakteristik produk yang dihasilkan dari pemasaran, rekayasa, produksi dan pemeliharaan yang membuat produk tersebut dapat digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Produk yang berkualitas adalah produk yang memenuhi harapan pelanggan.[5]

Berdasarkan hasil penelitian ini, kualitas produk memiliki pengaruh terhadap kepuasan, karena banyaknya konsumen yang memilih setuju bahwa produk Maya Aesthetic Clinic memiliki kualitas yang baik dan memberikan hasil dari pemakaian sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Ketika kualitas produk yang ditawarkan memiliki kualitas sesuai apa yang telah mereka bayar, maka konsumen akan merasa puas dan senang untuk menikmati produk-produk yang ada di klinik kecantikan Maya Aesthteic Clinic Kenayan Tulungagung, sehingga akan meningkatkan kepuasan bagi konsumen untuk datang kembali. Untuk itu kualitas produk merupakan faktor yang perlu diperhatikan, karena menentukan laku tidaknya produk yang berdampak kepada kepuasan konsumen

C. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

Dari penelitian yang saya lakukan pada konsumen klinik kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik, hal itu terlihat pada kuesinoner yang telah disebar. Sebanyak 55 orang mengatakan sangat setuju bahwa fasilitas fisik maya aesthetic

---

[5] Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian*, (Jakarta barat: PT. Indeks, tt), hal. 11

clinic yang memadai, selain itu terapis yang cepat dan tanggap dalam menangani kebutuhan dan keinginan konsumen, serta para terapis yang ramah dan sopan terhadap konsumen. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Dimana semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan memberikan rasa nyaman kepada konsumen dalan mengkonsumsi suatu produk.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Alfi Syahri Lubis dengan judul pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap kepuasan pelanggan PT. Sucofindo Batam.[6] Dimana dalam penelitian yang dilakukan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam penelitian Alfi Syahri kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung.

Kuailtas pelayanan merupakan kemampuan pengendalian atas keunggulan cara dalam melayani dan memenuhi keinginan dari konsumen Pelayanan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam suatu bisnis. Ukuran kualitas pelayanan bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. [7]

---

[6] Alfi Syahri Lubis, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam",* Ejournal Polibatam, Vol. 1 No. 2 (Batam: Polibatam, 2017) hal. 86

[7] Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2004), hal 36.

Dari penlitian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang tidak terpisah dengan kepuasan konsumen klinik kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung, karena besar kecilnya nilai signifikan kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Konsumen akan merasa puas jika para terapis tanggap dalam melayani segala keluhan dan kebutuhan konsumen serta tempat dan layanan fasilitas yang memadai karena dengan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai maksimal dan sesuai dengan apa yang diharapakn oleh konsumen, sehingga akan meningkatkan jumlah konsumen untuk datang kembali. Dengan demikian kualitas pelayanan yang diberikan pada Maya Aesthetic Clinic sangat penting karena memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen.

D. **Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen**

Dari penelitian yang saya lakukan, konsumen Maya Aesthetic Clinic merasakan kepuasan yang cukup tinggi, hal ini dibuktikan dengan kuesioner yang telah disebar oleh peneliti. Dimana sebanyak 44 orang memilih sangat setuju dan sangat puas dengan fasilitas berupa tempat yang nyaman, 34 orang menyatakan puas dengan layanan jasa professional dalam memberikan treatmen dan perawatan, dan 32 orang menyatakan sangat puas dengan macam-macam produk yang ditawarkan. Dengan demikian harga yang ditawarkan, produk yang dihasilkan dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan kepada konsumen sangat baik sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen dan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan sehingga konsumen

akan melakukan pembelian ulang terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung. Dalam penelitian ini ada pengaruh yang signifikan antara harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada Klinik Kecantikan Maya Aesthetic Clinic Kenayan Tulungagung.

Hasil penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Aidatus Sa'adah dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung".[8] Bahwa Variabel harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung.

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kesan terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapan terhadap suatu produk tersebut. Kepuasan merupakan suatu fungsi dari persepsi/kesan atas kinerja dan harapan.[9]

Dalam menciptakan kepuasan konsumen, maka penting bagi perusahaan untuk mengetahui dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu: kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, emosional, biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk. Dalam hal ini harga, kualitas produk dan kualitas

---

[8] Aidatus Sa'adah, "*Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Warung Makan Istana Lesehan Tulungagung",* (Tulungagung: Skripsi Tidak Diterbitkan, 2017*)*

[9] Ihzan Fauzi, *Marketing For Teen: Cara Mudah Belajar Pemasaran,* (Surakarta: PT. Era Intermedia, tt), hal. 32

pelayanan pada maya aesthetic clinic menjadi penting karena merupakan factor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.