

Pengaruh efektivitas Perawatan Wajah terhadap peningkatan Kepuasan Customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar

Ana Rahmayanti¹, Norhaedah K²

^{1,2}Prodi Administrasi Bisnis, Universitas Islam Makassar, Makassar, Indonesia

* Corresponding Author

Email : nurhaedah.dty@uim-makassar.ac.id

Kata Kunci:

Efektivitas,
Perawatan Wajah,
Kepuasan Customer

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menguji dan menganalisis: (1) Efektivitas perawatan wajah berpengaruh terhadap kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar (2) seberapa besar pengaruh efektivitas perawatan wajah terhadap kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik penelitian sederhana yaitu melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi yang teknik analisis datanya menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Efektivitas Perawatan Wajah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan customer, dengan nilai t hitung sebesar 6,035 dengan nilai t tabel 2,008 dimana t hitung lebih besar dari t tabel, dengan signifikansi sebesar 0,001. Hingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara efektivitas (X) terhadap kepuasan customer (Y). (2) Adapun besarnya pengaruh efektivitas perawatan wajah terhadap peningkatan kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar yaitu 0,412 atau 41,2%.

A. 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 di perhatikan oleh setiap badan usaha agar tetap bertahan dalam persaingan dunia usaha yang semakin banyak inilah dengan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Perkembangan bisnis jasa dewasa ini terutama di kota – kota besar menunjukan kemajuan yang semakin pesat dan tingkat persaingan yang ketat pula, sehingga calon konsumen banyak diuntungkan dengan alternatif pilihan yang semakin beragam. Banyaknya perusahaan dalam bidang perawatan kulit, membuat pelanggan lebih teliti dalam memilih perusahaan yang memang benar – benar dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka.

Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar merupakan klinik kecantikan yang berlokasi di Jl BTP Blok AE No.799 Kota Makassar. Salah satu tujuan dibentuknya klinik kecantikan Ressty Aesthetic Clinic ialah ingin menjadikan para pengunjung atau konsumen menikmati pelayanan yang disediakan berupa perawatan untuk segala jenis masalah wajah.

Sebagai klinik kecantikan, Ressty Aesthetic Clinic harus memberikan pelayanan yang maksimal dan memuaskan pelanggan dengan SDM dan dokter yang telah berpengalaman di

bidang kecantikan dengan menggunakan teknologi dan peralatan yang modern dan terbaru serta suasana nyaman dari proses pelayanan yang diberikan untuk pelanggan. Kualitas pelayanan pada klinik kecantikan Ressty Aesthetic Clinic tidak hanya berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan penyampaian untuk memenuhi harapan pelanggan. Pelayanan disini adalah segala macam bentuk fasilitas yang di berikan Ressty Aesthetic Clinic kepada pelanggan yang meliputi ruang tunggu yang nyaman, ac, televisi, beserta kamar mandi yang diharapkan agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Ressty Aesthetic Clinic.

B. METODE

Jenis penelitian yang di gunakan pada penelitian ini yakni kuantitatif, karena berdasarkan yang diutarakan oleh Arikunto 2006 dalam (Yusuf, 2009:41) mengenai sifat dari penelitian kuantitatif, diantaranya yaitu: 1) kejelasan desain penelitian 2) analisis data dilakukan setelah semua data terkumpul 3) kejelasan unsur: tujuan, subjek, sumber data sudah mantap dan rinci lebih awal 4) dapat menggunakan sampel. Seorang ahli bernama Arikunto mengutarakan bahwasanya dalam menetapkan jenis penelitian dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni: periode waktu dan keuangan yang tersedia serta ketertarikan penulis. Beberapa uraian tersebut menjadi konteks dalam pemilihan pendekatan kuantitatif dalam penelitian tersebut kemudian, Sugiyono (2012) dalam (Siyoto dan Sodik, 2015:18) menguti bahwa dalam penelitian kuantitatif untuk penentuan sampel dapat dilakukan dengan cara random, analisis data kuantitatif/statistic ditujukan untuk pengumpulan informasi dan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan dengan menggunakan alat penelitian.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh efektivitas perawatan wajah terhadap peningkatan kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar. Hasil menunjukan bahwa semua variabel efektivitas berpengaruh terhadap kepuasan customer. Lebih jelasnya akan di bahas sebagai berikut : Pengaruh Efektivitas perawatan wajah terhadap peningkatan kepuasan customer

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019:206) kepuasan customer adalah pengukuran atau indikator sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima, kepuasan customer adalah perbandingan antara harapan terhadap persepsi pengalaman (dirasakan/diterima). Dalam buku teks standar *marketing management* yang ditulis oleh Kotler dan Keller (2012) dalam buku Tjiptono (2019:378) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Dari hasil uji analisis regresi sederhana nilai koefisien efektivitas perawatan wajah (x) sebesar 0,179 dan bernilai positif, yang berarti setiap ada efektivitas perawatan wajah maka kepuasan customer (Y) juga akan meningkat sebesar 0,179.

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas perawatan wajah terhadap kepuasan customer pada Ressty Aesthetic Clinic dari hasil uji-t dengan variabel efektivitas memiliki nilai t hitung = 6,035 sedangkan t tabel pada taraf signifikansi 5% adalah = 1,674 dikarenakan t hitung > t tabel (6,035 > 1,674) artinya variabel efektivitas secara statistik berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan customer.

Berdasarkan tabel 5.8 diperoleh nilai R sebesar 0,642 hal ini menunjukan bahwa variabel independent yaitu efektivitas perawatan wajah memiliki hubungan (korelasi) yang kuat sebesar 64,2%. Dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) yaitu sebesar 41,2% yang berarti bahwa variabel independent efektivitas perawatan wajah (X) dalam penelitian ini mempengaruhi variabel kepuasan customer (Y) dengan nilai sebesar 41,2% yang

di ambil dari tabel SPSS model summary yaitu R square, dan sedangkan selebihnya 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Maka Hipotesis menyatakan **“efektivitas perawatan wajah berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar”**

Tabel dan Grafik

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas di hitung dengan membandingkan nilai r hitung (*correlated item-total correlation*) dengan nilai r table, jika r hitung > dari r table (pada taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil pengujian diperoleh sebagai berikut :

Table 5.3 Uji Validitas Efektivitas

Butir Instrumen	r hitung	Nilai r	Keterangan
1	0,705	0,226	Valid
2	0,797	0,226	Valid
3	0,898	0,226	Valid
4	0,757	0,226	Valid
5	0,881	0,226	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Table 5.4 Uji Validitas Kepuasan Customer

Butir Instrumen	r hitung	Nilai r	Keterangan
1	0,863	0,226	Valid
2	0,845	0,226	Valid
3	0,657	0,226	Valid
4	0,713	0,226	Valid
5	0,888	0,226	Valid

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Uji Reliabilitas

Untuk menentukan instrument penelitian yang digunakan reliabel atau tidak maka diuji berdasarkan kriteria indeks reliabilitas instrumen (Ginanjar,2013) yakni sebagai berikut :

Interval 0,000 sampai 0,199 = sangat lemah

Interval 0,200 sampai 0,399 = rendah

Interval 0,400 sampai 0,599 = cukup

Interval 0,600 sampai 0,799 = kuat

Interval 0,800 sampai 1,000 = sangat kuat

Table 5.5 Uji Reliabilitas

Instrumen	Cronbach's Alpha	Jumlah Item
Efektivitas	0,868	5
Kepuasan Customer	0,854	5

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Dari hasil uji reliabilitas di table 5.5 memperlihatkan bahwa instrument efektivitas mendapatkan angka *Cronbach's Alpha* (0,868) > 0,799 dan instrument Kepuasan Customer mendapatkan angka *Cronbach's Alpha* (0,854) > 0,799, sehingga Efektivitas dan Kepuasan Customer bisa dikatakan mempunyai reliabilitas yang kuat.

Uji analisis regresi sederhana

Untuk mengetahui apakah variabel yaitu variabel efektivitas perawatan wajah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan customer di Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar maka digunakan metode regresi linear sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk menguji signifikansi variabel Y terhadap variabel X dalam hal ini variabel X efektivitas perawatan wajah sedangkan variabel Y yaitu kepuasan customer.

Dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk digunakan suatu pengujian regresi linear sederhana, sehingga koefisien persial (keseluruhan), koefisien regresi, dan signifikan serta determinasi indeks dapat diketahui dalam perhitungan SPSS yang tersaji pada table 5.3.

Table 5.6 Regresi Linear Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.690	2.762		.974	.335
Efektivitas	.179	.030	.642	6.035	<.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Customer

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Dari hasil uji analisis regresi sederhana pada table 5.6 diperoleh persamaan regresi sederhana sebagai berikut :

$$Y = \alpha + Bx$$

$$Y = 2,690 + 0,179$$

Dimana arti dari persamaan tersebut diperoleh :

Nilai koefisien efektivitas perawatan wajah (X) sebesar 0,179 dan bernilai positif, berarti setiap ada efektivitas perawatan wajah maka kepuasan customer (Y) juga akan meningkat sebesar 0,179.

Uji secara parsial (uji-t)

Uji parsial (t) dalam analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas X secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Y. Dari hasil pengujian

data untuk mengetahui pengaruh parsial atau keseluruhan (uji-t) yaitu dengan menggunakan aplikasi SPSS 29 yang hasil datanya tersaji pada tabel 5.7

Tabel 5.7 Hasil Uji-t

Variabel	t hitung	t table	Sig.
Efektivitas	6,035	1,674	0,000

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Hasil uji-t dari variabel efektivitas perawatan wajah memiliki nilai $t_{hitung} = 6,035$ sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah $= 1,674$ dikarenakan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($6,035 > 1,674$). Artinya variabel efektivitas perawatan wajah berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan customer.

Uji Koefisien Determinasi

Untuk mengukur signifikan antara variabel efektivitas perawatan wajah (X) terhadap kepuasan customer (Y) dengan cara menghitung koefisiannya sebagai berikut :

**Tabel 5.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	0,412	0,401	1,115

a. Predictors: (Constant), Efektivitas

Sumber : Hasil Olah Data SPSS Tahun 2023

Berdasarkan tabel 5.8 di peroleh nilai R sebesar 0,642 hal ini menunjukkan bahwa variabel independent yaitu efektivitas perawatan wajah memiliki hubungan (korelasi) yang kuat sebesar 64,2%.

Untuk mengukur derajat kecocokan atau ketepatan antara variabel X terhadap variabel Y dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi (R square) yaitu sebesar 41,2% yang berarti bahwa variabel independent efektivitas perawatan wajah (X) dalam penelitian ini mempengaruhi variabel kepuasan customer (Y) dengan nilai sebesar 41,2% yang di ambil dari tabel SPSS model summary yaitu R square, dan sedangkan selebihnya 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan yang telah di kemukakan oleh penulis terhadap kepuasan customer pada Ressty Aesthetic Clinic, maka dapat di Tarik kesimpulan dari keseluruhan hasil analisis sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji validitas dapat dinyatakan bahwa efektivitas perawatan wajah berpengaruh terhadap kepuasan customer, berdasarkan hasil analisis menunjukkan $r_{hitung} > r_{tabel}$ $n-2 = 52$ ($1,674$) pada taraf signifikansi 5%. Tiap item pernyataan/indikator variabel efektivitas perawatan wajah dengan kepuasan customer berkorelasi dengan skor totalnya serta data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan siap untuk di analisis, serta hasil uji reliabilitas memperoleh nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar dengan 0,6. Sesuai dengan pernyataan, dinyatakan reliabel (handal) jika nilai *Cronbachs alpha* lebih besar dari 0,6. Jadi, dapat dinyatakan bahwa seluruh pernyataan dalam kuesioner adalah reliabel (dapat diandalkan).

2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh efektivitas perawatan wajah terhadap kepuasan customer pada Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar dapat dibuat kesimpulan bahwa efektivitas perawatan wajah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kastamer hal tersebut dinyatakan dari hasil uji regresi t bahwa t hitung lebih besar dari t tabel, dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($6,035 > 1,674$). Besarnya kontribusi pengaruh variabel efektivitas perawatan wajah terhadap kepuasan customer pada Ressty Aesthetic Clinic Kota Makassar adalah sebesar 41,2%. Sementara sisanya 58,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

REFERENSI

Al-Quranul Al Karim

Al-Hadits Riwayat Al Bukhari.

Agama, Departemen, Al-Quran dan Terjemahannya (Bandung: Diponegoro, 2018)

Anwar, K. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produksilatex Concentrate Dan Skim Block Pada Pt. Mardec, (2018)

A, Zeithml., Parasuraman. A., Berry., "Problems and Strategies in Service Marketing"., Jurnal of Marketing (Arisman, 2016)

Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. (Jakarta: Asdi Mahasatya. 2006)

Febriandi, Dedy, "Pengaruh Bisnis Online Terhadap Kondisi Pedagang Pasar Tradisional di Maritengngae Kabupaten Sidrap" skripsi (Makassar: Universitas Islam Makassar, 2020)

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). Pemasaran Jasa : Strategi, Mengukur Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. Deepublish

<https://kalam.sindonews.com/read/378108/72/treatment-kecantikan-yang-tercantum-dalam-al-quran-dan-sunnah-1616825000>

http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/3454/2/222015153_BAB_II_SAMPAI_BAB_TERAKHIR.pdf

<https://kkn.undiksha.ac.id/blog/memberikan-materi-tentang-permasalahan-dan-perawatan-kulit-wajah-yang-didiskusikan-di-grup-wa>

<https://stiebp.ac.id/strategi-meningkatkan-kepuasan-pelanggan/>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-dan-jenis-variabel-penelitian.html>

Irwana, A. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Di Makassar" skripsi (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017)

J.Toleu, M., Messakh, A. B., & Bessie, J. L. D. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan" (Studi Pada Rumah Makan Suka Ramai Kota Kupang). Journal Of Management, (2017).