

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, industri kecantikan dan kesehatan di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perawatan diri dan penampilan. Berdasarkan data Statista (2024), pendapatan industri kecantikan dan perawatan pribadi di Indonesia pada tahun 2024 diperkirakan mencapai USD 9,17 miliar atau setara dengan Rp142 triliun, dengan pertumbuhan tahunan rata-rata sebesar 4,02% untuk periode 2024–2029. Kondisi ini mendorong menjamurnya berbagai jenis klinik kecantikan dan klinik gigi di kota-kota besar Indonesia, termasuk Jakarta, yang masing-masing berlomba untuk memberikan kualitas layanan terbaik guna memenangkan kepercayaan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut setiap penyedia jasa klinik untuk terus berinovasi dan meningkatkan standar pelayanan secara konsisten agar mampu bertahan dan berkembang di pasar yang dinamis. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat krusial bagi pengelola klinik dalam merumuskan strategi layanan yang tepat sasaran.

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan sebuah bisnis jasa yang mencerminkan sejauh mana layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan. Kapanis dan

Andriana (2026) menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan. Pelanggan yang merasa puas tidak hanya akan melakukan kunjungan ulang, tetapi juga berpotensi menjadi sumber rekomendasi yang efektif bagi klinik, sehingga secara langsung berkontribusi pada pertumbuhan bisnis. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dalam era digital saat ini dapat berdampak jauh lebih besar karena pengalaman negatif pelanggan dapat menyebar dengan cepat melalui ulasan daring di platform seperti Google Review dan media sosial.

Salah satu pendekatan yang paling banyak digunakan untuk mengukur dan mengelola kualitas layanan jasa adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1991) dalam Permana et al. (2023) yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan, yang secara bersama-sama membentuk penilaian pelanggan terhadap kualitas keseluruhan layanan yang diterima. Permana, et al (2026) dalam penelitiannya membuktikan bahwa aspek *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap.

Tangibles atau bukti fisik merupakan segala aspek yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan dalam suatu layanan, seperti penampilan fasilitas, kelengkapan peralatan, kerapihan dan profesionalisme karyawan, serta sarana komunikasi yang digunakan oleh penyedia jasa. Dalam konteks

jasa, khususnya layanan klinik, variabel ini menjadi representasi nyata dari kualitas layanan yang ditawarkan karena sifat jasa yang cenderung tidak berwujud. kondisi fisik yang baik dan terawat dapat memberikan kesan profesional, meningkatkan kepercayaan, serta membantu pelanggan dalam menilai kualitas layanan sebelum mereka benar-benar merasakan proses pelayanan inti.

Tangibles menjadi titik kontak pertama yang membentuk persepsi awal pelanggan. Kesan pertama ini memiliki peran penting dalam menentukan ekspektasi dan penilaian selanjutnya terhadap kualitas layanan. Penelitian Wuryano, Dewi, dan Handoko (2026) menunjukkan bahwa *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, di mana fasilitas fisik yang lengkap dan memadai mampu meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Temuan ini diperkuat oleh Azhar, et al (2026) yang menyatakan bahwa *Tangibles* juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Pambalah Batung Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Reliability atau keandalan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. variabel ini mencakup ketepatan waktu pelayanan, kejelasan prosedur, serta konsistensi dalam memberikan layanan kepada setiap pelanggan. Dalam konteks layanan kesehatan seperti klinik, *reliability* menjadi indikator penting karena berkaitan langsung dengan profesionalisme dan kredibilitas penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara berkelanjutan.

Reliability memiliki peranan penting terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi ekspektasi pelanggan. Azhar, et al (2026) membuktikan bahwa *Reliability* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan, bahkan menjadi variabel dengan tingkat pengaruh paling kuat dibandingkan dengan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan dan konsistensi layanan merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pelanggan. Temuan tersebut didukung oleh Sakinah, et al (2026) yang menyatakan bahwa keandalan dalam proses pelayanan, seperti pendaftaran yang cepat dan konsisten, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Selain itu, Permana, et al (2026) juga menegaskan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pada layanan rawat inap

Empathy merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan perhatian yang tulus, personal, dan individual kepada setiap pelanggan. Dimensi ini mencakup kesediaan staf untuk memahami kebutuhan, keinginan, serta kondisi unik masing-masing pelanggan, serta kemampuan untuk meresponsnya secara tepat dan penuh kepedulian. Dalam konteks layanan jasa, khususnya layanan kesehatan, empati menjadi aspek penting karena tidak hanya berhubungan dengan pelayanan teknis, tetapi juga menyangkut hubungan emosional antara penyedia jasa dan pelanggan.

Empathy memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena berkaitan langsung dengan pengalaman emosional yang dirasakan pelanggan selama menerima layanan. Jasmine (2026) membuktikan bahwa *Empathy*

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, di mana perhatian personal dan komunikasi yang empatik mampu meningkatkan kepuasan secara langsung. Temuan ini diperkuat oleh Wuryano, et al (2026) yang menyatakan bahwa dimensi empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, serta oleh Kapiso dan Andriana (2026) yang menunjukkan bahwa aspek empati dalam kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

RKD *Clinic* merupakan klinik yang bergerak di bidang kesehatan kulit, kecantikan (estetika), dan kesehatan gigi Kota Jakarta Timur. Klinik ini melayani pelanggan dengan berbagai kebutuhan perawatan kulit, kecantikan, serta perawatan gigi dan mulut secara profesional. Sebagai klinik yang menggabungkan dua segmen layanan sekaligus, RKD *Clinic* dituntut untuk mempertahankan standar pelayanan yang tinggi agar mampu bersaing di tengah ketatnya persaingan industri klinik kesehatan kulit, kecantikan, dan kesehatan gigi di Jakarta. Namun demikian, berdasarkan pengalaman langsung peneliti sebagai pelanggan di RKD *Clinic*, ditemukan sejumlah kondisi yang belum sesuai dengan ekspektasi layanan yang seharusnya diberikan oleh sebuah klinik profesional, seperti waktu tunggu yang cukup lama meskipun telah melakukan reservasi sebelumnya, serta komunikasi tenaga medis yang terkesan prosedural dan minim sentuhan empatik dalam memahami kebutuhan pasien secara lebih mendalam.

Kondisi tersebut mendorong peneliti untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai fokus fenomena dalam penelitian ini, mengingat kepuasan

pelanggan merupakan indikator utama yang mencerminkan keberhasilan suatu klinik dalam memberikan layanan yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan pasiennya. Kepuasan pelanggan di sektor kesehatan memiliki dimensi yang kompleks karena tidak hanya menyangkut aspek teknis medis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan dirasakan secara keseluruhan, mulai dari fasilitas fisik (*Tangibles*), keandalan layanan (*Reliability*), hingga empati (*Empathy*) yang ditunjukkan oleh tenaga medis kepada pasien.

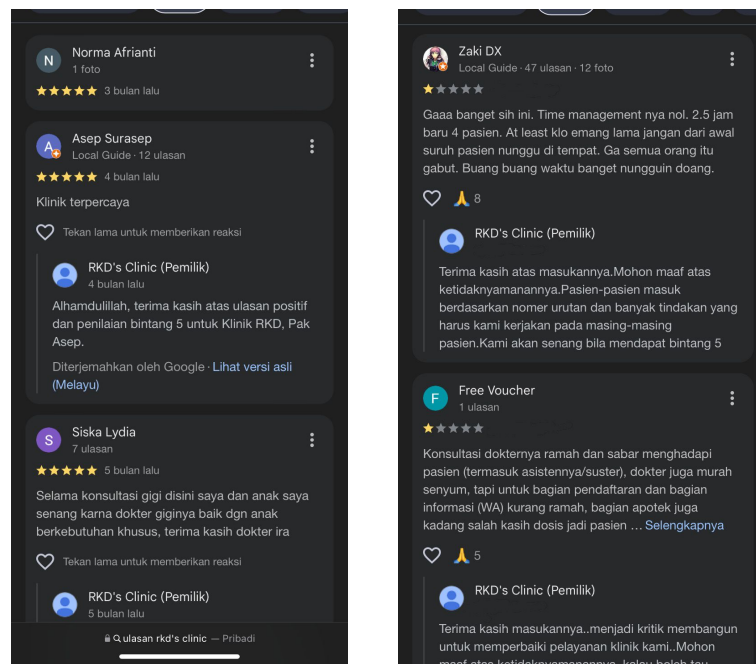
Tabel 1. 1 Data Google review Klinik daerah sekitar Jakarta Timur terbaru tahun 2026

No	Nama Klinik	Rating Google Review
1	RKD Clinic	4,4
2	Skin 3 Clinic	4,9
3	D'nays Clinic	5
4	Youth Skin Clinic	4,8
5	Ellis Estetika Clinic	5
6	CLA Skincare Clinic	4,8

Sumber: Google Review 2026

Berdasarkan data Google Review pada klinik kecantikan di Jakarta Timur, dapat diketahui bahwa tingkat penilaian pelanggan terhadap beberapa klinik kecantikan cenderung tinggi dan berada pada kisaran 4,4 hingga 5,0. Ellis Estetika *Clinic* dengan 146 ulasan dan D'nays *Clinic* dengan 181 ulasan menempati posisi tertinggi dengan rating sempurna sebesar 5,0, yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan yang sangat baik. Di sisi lain, RKD *Clinic* dengan 208 ulasan memiliki rating paling rendah yaitu 4,4. Sementara itu, Skin 3 *Clinic* dengan 805 ulasan memperoleh rating 4,9, sedangkan Youth

Skin *Clinic* dengan 216 ulasan dan CLA Skincare *Clinic* dengan 170 ulasan memiliki rating 4,8, yang menunjukkan bahwa ketiga klinik tersebut juga memiliki kualitas layanan yang cukup memuaskan di mata pelanggan. Secara keseluruhan, perbedaan rating antar klinik tidak terlalu signifikan, namun tetap menunjukkan adanya variasi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing klinik, sehingga RKD *Clinic* menarik untuk dianalisis lebih lanjut bagaimana *Tangibles*, *Reliability*, Dan *Empathy* memengaruhi kepuasan pelanggan di tengah kompetisi yang intens tersebut.



Gambar 1. 1 Data Ulasan Google Review pada RKD *Clinic*
Sumber: Google Review pada RKD *Clinic*

Berdasarkan fenomena yang terjadi di RKD *Clinic* Jakarta, ditemukan sejumlah keluhan yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan realitas layanan yang diterima di klinik tersebut. Hal ini

diperkuat oleh data sekunder berupa ulasan pelanggan pada platform Google Review dalam enam bulan terakhir, di mana terdapat beberapa pelanggan yang memberikan penilaian rendah dengan rating bintang 1 disertai keluhan yang cukup serius. Keluhan-keluhan tersebut meliputi waktu tunggu yang relatif lama, serta respons petugas yang kurang konsisten dalam memberikan layanan sesuai jadwal yang telah dijanjikan. pelanggan juga mengeluhkan kurangnya perhatian personal dan komunikasi empatik dari tenaga medis kepada pasien, sehingga pasien merasa kurang diperhatikan secara menyeluruh dalam proses pelayanan. Fenomena tersebut menjadi perhatian serius mengingat industri layanan kesehatan merupakan sektor yang sangat mengedepankan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan dalam setiap interaksi pelayanan yang diberikan.

Selain itu, kepuasan pelanggan di sektor klinik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi medis semata, melainkan juga sangat dipengaruhi oleh bagaimana pelayanan disampaikan secara konsisten, penuh empati, dan didukung oleh fasilitas fisik yang layak dan representatif. Ketidaksesuaian antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman nyata yang dirasakan di RKD *Clinic* Jakarta mencerminkan bahwa konsumen tidak mendapatkan kualitas pelayanan yang semestinya. Kondisi ini secara langsung berkaitan dengan tiga dimensi kualitas layanan yang menjadi fokus penelitian, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy*. Hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan di RKD *Clinic* belum sepenuhnya optimal dan memerlukan kajian

empiris yang mendalam guna mengidentifikasi variabel-variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Meskipun sejumlah penelitian telah mengkaji pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Empathy* terhadap kepuasan pelanggan, masih terdapat ruang penelitian karena belum banyak studi yang secara khusus membahas variabel *tangibles*, *Reliability*, dan *empathy* pada klinik kesehatan kulit, gigi, dan kecantikan seperti RKD *Clinic*. Layanan pada klinik kecantikan memiliki karakteristik unik karena menggabungkan aspek medis dengan pengalaman estetika yang menekankan kenyamanan dan kepercayaan pelanggan. Selain itu, interaksi langsung antara tenaga medis dan pelanggan menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan dimensi *tangibles*, *Reliability*, dan *empathy* secara spesifik pada klinik yang menggabungkan layanan kesehatan kulit, gigi, dan kecantikan. Di sebuah konteks yang menuntut keseimbangan antara presisi medis dan pengalaman estetika, yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur SERVQUAL sebelumnya.

Penelitian ini membatasi kajian pada tiga dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy*, dengan pertimbangan bahwa ketiga dimensi tersebut paling relevan dengan fenomena dan keluhan aktual yang ditemukan di RKD *Clinic*, sebagaimana tercermin dari pengalaman langsung peneliti dan ulasan pelanggan pada platform Google Review. Sementara itu, dimensi *Responsiveness* dan *Assurance* tidak menjadi fokus utama karena belum teridentifikasi sebagai sumber ketidakpuasan yang signifikan

berdasarkan observasi awal, sehingga pembatasan ini dilakukan agar penelitian dapat mengkaji secara lebih mendalam variabel-variabel yang benar-benar relevan dengan permasalahan di lokasi penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini hadir sebagai upaya untuk memberikan bukti empiris dan rekomendasi strategis bagi manajemen RKD *Clinic* Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanannya secara menyeluruh.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
2. Apakah *Tangibles* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
3. Apakah *Reliability* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?
4. Apakah *Empathy* secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk Mengetahui dan Menganalisis pengaruh secara simultan *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan pada RKD *Clinic* Jakarta.
2. Untuk Mengetahui dan Menganalisis pengaruh secara parsial *Tangibles* terhadap Kepuasan Pelanggan pada RKD *Clinic* Jakarta.
3. Untuk Mengetahui dan Menganalisis pengaruh secara parsial *Reliability* terhadap Kepuasan Pelanggan pada RKD *Clinic* Jakarta.

4. Untuk Mengetahui dan Menganalisis pengaruh secara parsial *Empathy* terhadap Kepuasan Pelanggan pada RKD *Clinic* Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dipaparkan, terdapat manfaat pada penelitian ini antara lain:

1. Sebagai masukan bagi manajemen RKD *Clinic* Jakarta untuk memperhatikan dan meningkatkan aspek *Tangibles*, *Reliability*, dan *Empathy* dalam pelayanan, sehingga dapat menciptakan pengalaman layanan yang lebih berkualitas serta meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.
2. Sebagai sumber acuan bagi penelitian mendatang terkait topik sejenis, khususnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di sektor klinik kesehatan.