

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan ekonomi, budaya, serta teknologi di era modern ini, perawatan kecantikan menjadi suatu kebutuhan penting bagi masyarakat khususnya kaum perempuan. (*Facial treatment*) perawatan kulit wajah secara teratur penting untuk dilakukan, apalagi bagi yang sering menghabiskan aktivitas diluar rumah maupun diluar ruangan. Adanya perlindungan kulit dan partikel bebas seperti pancaran sinar matahari langsung *ultra violet*, asap kendaraan bermotor maupun polusi. Untuk menghadapi semua itu pola gaya hidup sehat seperti menghindari polutan, olahraga teratur,serta tidak merokok tidak cukup untuk mengatasi permasalahan pada kulit tubuh tetapi untuk menjagakesehatan kulit perlu dibutuhkan perawatan yang tepat. Adanya fenomena tersebut yang mendukung munculnya terdapat banyak klinik-klinik kecantikan yang menawarkan jasa dan produknya guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan perawatan kulit atau kecantikan. Klinik kecantikan yang muncul pada saat ini tidak hanya menawarkan jasa perawatan saja yang hanya dilakukan didalam ruangan klinik , tetapi mereka juga menawarkan produk kecantikan sebagai kelanjutan dari perawatan yang dilakukan di dalam klinik supaya konsumen memperoleh hasil yang lebih maksimal dengan yang diharapkannya.

Banyaknya klinik kecantikan saat ini mengalami pengembangan yaitu sudah mulai memasuki di wilayah kota-kota kecil, sehingga perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja dan keunggulan perusahaan. Dengan memanfaatkan tekhnologi modern sudah tidak asing lagi di dunia estetika.Salah

satu tempat estetika yang menggunakan teknologi yang modern yaitu klinik perawatan atau kecantikan. Klinik kecantikan yang sudah berdiri di wilayah kota maupun desa sudah menjadi bukti bahwa klinik kecantikan menjadi suatu kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat dan di setiap klinik perawatan kecantikan dapat membuka cabang banyak. Alzena *Skin Care* sendiri sudah mempunyai lebih dari 5 cabang di Indonesia. Dalam situasi yang semakin ketat dan kerasnyapersaingan, perusahaan dapat bertahan karena memiliki cara supaya pelanggan menjadi loyal. Cara supaya perusahaan dapat menang dalam persaingan yang ketat maka perusahaan harus bisa memahami strategi apa yang tepat untuk membentuk loyalitas pelanggan. Menurut Hasan (2013:120) jangka panjang untuk memperbaiki loyalitas umumnya dapat menjadi hal yang lebih menguntungkan. Loyalitas pelanggan disebabkan adanya kepuasan dari pelanggan. Pelanggan yang melakukan pembelian teratur atau melakukan pembelian berulang-ulang pada suatu produk maka bisa dikatakan pelanggan yang loyal atau loyalitas pelanggan. Menurut Hasan (2013:125)terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu relasional pelanggan ,kepercayaan,citra merek,*quality* (kualitas),*reliability*,citra merek, waktu tunggu, nilai yang dirasakan dan kepuasan.

Menurut Kotler (2012:47) kepuasan pelanggan yaitu perasaan baik perasaan bahagia maupun sedih setelah seseorang telah membandingkan hasil kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan yang diinginkannya. Terbentuknya kepuasan yaitu dari kepercayaan pelanggan yang kemudian menjadi indikasi awal terbentuknya suatu kesetiaan pelanggan. Kepuasan pelanggan yaitu tahap pencapaian yang sangat menguntungkan bagi perusahaan yang menunjukkan

konsistensi hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Hal ini dikarenakan kepuasan pelanggan dapat menarik pelanggan-pelanggan baru. Pentingnya membentuk sebuah kepuasan pelanggan melalui kepercayaan pelanggan yang kuat, bukan saja agar pelanggan tidak merasa kecewa akan tetapi juga memberikan nilai-nilai daya guna supaya tidak berpindah ke pesaing. Cara supaya perusahaan bisa meningkatkan daya saing dalam sebuah usaha yaitu dengan adanya memperbaiki kualitas pelayanan, karena dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka kepuasan pelanggan akan tercapai menurut (Kotler dan Keller,2012:142). Sehingga kualitas layanan sangat penting untuk perusahaan, sehingga kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan karena dengan kualitas layanan yang baik serta sesuai ekspektasi pelanggan maka dari itu pelanggan akan puas dan menjadi loyal.

Selain kualitas pelayanan terdapat faktor lain yang dapat berpengaruh suatu kepuasan yaitu harga dan kepercayaan. Pelanggan akan sering kali membandingkan harga terhadap para pesaing perusahaan, maka dari itu pelanggan akan mengevaluasi perusahaan mana yang akan memberi nilai yang lebih kepada pelanggan. Menurut Hasan (2013:522) Harga merupakan semua bentuk biaya (*cost*) yang telah dikeluarkan konsumen supaya memperoleh barang maupun jasa. Berdasarkan teori tersebut maka disimpulkan bahwa harga merupakan sejumlah (*money*) uang yang telah dikeluarkan oleh konsumen guna untuk menukar atau membeli produk atau jasa yang diinginkan. Berdasarkan menurut Sopiah(2013:201) kepercayaan merupakan kekuatan bahwa suatu *product* mempunyai atribut tertentu kepercayaan merupakan kekuatan bahwa suatu produk memiliki atribut tertentu. Kepercayaan merupakan faktor yang memungkinkan

paling banyak mendapatkan perhatian dalam literatur tentang hubungan pelanggan dengan hubungan antar pribadi.

Perusahaan jasa yang rentan terhadap resiko perpindahan saat ini yaitu klinik kecantikan. Hal ini dikarenakan klinik kecantikan sekarang ini tidak hanya memasuki perkotaan kecil seperti di Pati. Di Kabupaten Pati terdapat beberapa klinik kecantikan yang telah didirikan. Oleh karena itu, klinik kecantikan berlomba-lomba supaya konsumen atau pelanggan tertarik dengan cara memanfaatkan penggunaan teknologi terbaru. Sebuah klinik kecantikan memanfaatkan teknologi supaya dapat mengikuti adanya perkembangan yang modern karena jika tidak adanya teknologi yang baru mungkin klinik tersebut akan ditinggalkan oleh pelanggan atau konsumen dan akan menyebabkan terjadinya penurunan pada tingkat penjualan.

Tingkat penjualan yang menurun menjadi hal yang sangat dikhawatirkan oleh perusahaan. Oleh karena itu klinik kecantikan lebih mengutamakan lagi untuk mempertimbangkan dan memperhatikan usaha mereka termasuk klinik kecantikan Alzena *Skin care* yang bergerak di bidang kecantikan. Produk dan jasa yang diberikan pada konsumen klinik kecantikan Alzena *skincare* sendiri masih belum sebaik pesaingnya. Alzena *skincare* memiliki beberapa permasalahan yaitu kurang memanfaatkan penggunaan teknologi terbaru, saat ini klinik Alzena *skincare* masih manual yaitu dalam melakukan *treatment facial* alat yang digunakan masih menggunakan jarum sehingga menimbulkan rasa sakit pada kulit. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan mudah berpindah ke klinik lain yang dalam melakukan *treatment* sudah menggunakan alat yang lebih canggih.

Berikut daftar harga produk dan jasa yang ditawarkan pada klinik Alzena *Skincare* Pati dan daftar harga yang ditawarkan pada salah satu pesaing dari Alzena *skin care* Pati yaitu Zahra *skin care* Pati.

Tabel 1.1

Daftar harga produk Alzena *Skin care* Pati

Nama Produk	Harga
Anti Komedogenik	Rp. 85.000,-
<i>Cleansing Peeling</i>	Rp. 75.000,-
<i>Cleansing Milk Acne</i>	Rp. 35.000,-
<i>Cleansing Milk Green Tea</i>	Rp. 35.000,-
<i>Cleansing Milk Normal</i>	Rp. 35.000,-
<i>Toner Green Tea</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Acne</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Normal</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Oily</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Wash Acne II</i>	Rp. 45.000,-
<i>Face Wash Green Tea</i>	Rp. 45.000,-
<i>Face Wash Normal (Bening)</i>	Rp. 45.000,-
<i>Facial Wash Light</i>	Rp. 45.000,-
<i>AHA Wash</i>	Rp. 45.000,-
<i>PHA Wash</i>	Rp. 45.000,-
<i>Acne Wash</i>	Rp. 45.000,-
<i>Neck Care Anti Wrinkle CR II</i>	Rp. 65.000,-
<i>Niacinamide Gel</i>	Rp. 65.000,-
<i>Night Cream Whitening I</i>	Rp. 80.000,-
<i>TS Pink</i>	Rp. 50.000,-
<i>TS Natural</i>	Rp. 50.000,-
<i>TS Green Tea</i>	Rp. 65.000,-
<i>TS Squalene</i>	Rp. 55.000,-

Sumber : Alzena *skin care* Pati 2019

Tabel 1.2**Daftar harga produk Alzena Skin care Pati**

<i>Sunblock Cream NC Acne (Putih)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Acne (Natural)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Oily (Natural)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Oily (Putih)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Sensitive (Putih)</i>	Rp. 50.000,-
Tabir Surya <i>Pink</i>	Rp. 55.000,-
Melasma 1	Rp. 55.000,-
Melasma 2	Rp. 55.000,-
Melasma 3	Rp. 55.000,-
<i>Whitening 1</i>	Rp. 60.000,-
<i>Whitening 2</i>	Rp. 60.000,-
<i>Whitening 3</i>	Rp. 60.000,-
Malam Jerawat 1	Rp. 55.000,-
Malam Jerawat 2	Rp. 55.000,-

Sumber : Alzena skin care Pati 2019



Tabel 1.3
Daftar Harga treatment Alzena skin care Pati

Treatment	Harga
- <i>Facial Whitening Serum</i>	Rp. 140.000,-
- <i>Facial Acne Serum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Facial Gold Serum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Facial Gold Radiant</i>	Rp. 130.000,-
- <i>Facial Kolagen</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Anti Aging</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Facial Relaksasi</i>	Rp. 200.000,-
- <i>Facial Laba-Aba</i>	Rp. 110.000,-
- <i>Facial Vitamin C</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Coklat</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Fruit</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Green Tea</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Detox</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Galvanic Spa</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Microdermabrasi</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Ear Candle</i>	Rp. 25.000,-
- <i>Dermaroller</i>	Rp. 250.000,-
- <i>Eye Treatment</i>	Rp. 60.000,-
- <i>Messoterapi</i>	Rp. 250.000,-
- <i>Omega Light</i>	Rp. 60.000,-
- <i>PRP</i>	Rp. 400.000,-

Sumber : Alzena skin care Pati 2019

Tabel 1.4
Daftar Harga treatment Alzena skin care Pati

Treatment	Harga
- <i>Peeling Whitening</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Peeling Acne</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Peeling Badan</i>	Rp. 175.000,-
- <i>Peeling Platinum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Peeling Melasma</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Galvanic Spa Platinum</i>	Rp. 270.000,-
- <i>BB Glowing</i>	Rp. 500.000,-

Sumber : Alzena skin care Pati 2019

Tabel 1.5

Daftar harga produk Zahra Skin care Pati

Nama Produk	Harga
Anti Komedogenik	Rp. 80.000,-
<i>Cleansing Peeling</i>	Rp. 75.000,-
<i>Cleansing Milk Acne</i>	Rp. 35.000,-
<i>Cleansing Milk Green Tea</i>	Rp. 35.000,-
<i>Cleansing Milk Normal</i>	Rp. 35.000,-
<i>Toner Green Tea</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Acne</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Normal</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Tonic Oily</i>	Rp. 40.000,-
<i>Face Wash Acne II</i>	Rp. 45.000,-
<i>Face Wash Green Tea</i>	Rp. 45.000,-
<i>Face Wash Normal (Bening)</i>	Rp. 45.000,-
<i>Facial Wash Light</i>	Rp. 45.000,-
<i>AHA Wash</i>	Rp. 45.000,-

Sumber : Zahraskin care Pati 2019

Tabel 1.6

Daftar harga produk Zahra Skin care Pati

Nama Produk	Harga
<i>Neck Care Anti Wrinkle CR II</i>	Rp. 60.000,-
<i>Niacinamide Gel</i>	Rp. 60.000,-
<i>Night Cream Whitening I</i>	Rp. 75.000,-
<i>TS Pink</i>	Rp. 45.000,-
<i>TS Natural</i>	Rp. 45.000,-
<i>TS Green Tea</i>	Rp. 55.000,-
<i>TS Squalene</i>	Rp. 55.000,-

Sumber : Zahra skin care Pati 2019

Tabel 1.7

Daftar harga produk *Zahra Skin care Pati*

Nama produk	Harga
<i>Sunblock Cream NC Acne (Natural)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Oily (Natural)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Oily (Putih)</i>	Rp. 50.000,-
<i>Sunblock Cream NC Sensitive (Putih)</i>	Rp. 50.000,-
Tabir Surya <i>Pink</i>	Rp. 55.000,-
Melasma 1	Rp. 55.000,-
Melasma 2	Rp. 55.000,-
Melasma 3	Rp. 55.000,-
<i>Whitening 1</i>	Rp. 60.000,-
<i>Whitening 2</i>	Rp. 60.000,-
<i>Whitening 3</i>	Rp. 60.000,-
Malam Jerawat 1	Rp. 55.000,-

Sumber : *Zahra skin care Pati* 2019

Tabel 1.8

Daftar Harga treatment *Zahra skin care Pati*

Treatment	Harga
- <i>Facial Whitening Serum</i>	Rp. 140.000,-
- <i>Facial Acne Serum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Facial Gold Serum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Facial Gold Radiant</i>	Rp. 130.000,-
- <i>Facial Kolagen</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Anti Aging</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Facial Relaksasi</i>	Rp. 180.000,-
- <i>Facial Laba-Aba</i>	Rp. 110.000,-
- <i>Facial Vitamin C</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Coklat</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Fruit</i>	Rp. 90.000,-
- <i>Facial Green Tea</i>	Rp. 100.000,-
- <i>Facial Detox</i>	Rp. 90.000,-
- <i>Galvanic Spa</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Microdermabrasi</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Ear Candle</i>	Rp. 20.000,-
- <i>Derma roller</i>	Rp. 230.000,-
- <i>Eye Treatment</i>	Rp. 60.000,-
- <i>Messoterapi</i>	Rp. 250.000,-
- <i>Omega Light</i>	Rp. 60.000,-
- <i>PRP</i>	Rp. 400.000,-

Sumber : *Zahra skin care Pati* 2019

Tabel 1.9
Daftar Harga treatment Zahra skin care Pati

Treatment	Harga
- <i>Peeling Whitening</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Peeling Acne</i>	Rp. 120.000,-
- <i>Peeling Badan</i>	Rp. 160.000,-
- <i>Peeling Platinum</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Peeling Melasma</i>	Rp. 150.000,-
- <i>Galvanic Spa Platinum</i>	Rp. 250.000,-
- <i>BB Glowing</i>	Rp. 500.000,-

Sumber : Zahra skin care Pati 2019

Dari daftar harga diatas, dapat diketahui bahwa harga yang ditawarkan ada beberapa yang ditawarkan dengan harga yang cukup tinggi dibanding dari pesaingnya diantaranya harga produk *Neck Care Anti Wrinkle CR II* , *Niacinamide Gel*, *Night Cream Whitening I*, *TS Pink* , *Ts greantea*, *Ts natural*, *Ts squelene* lebih tinggi dibanding pesaingnya yaitu Zahra skin care Pati kemudian perbedaan harga *treatment facial relaksasi*, *facial fruit*, *facial detox*, *ear candle*, *dermaroller*, *peeling badan*, dan *galvanic spa platinum* harga yang ditawarkan pada Alzena skin care Pati lebih tinggi dari Zahra skin care Pati. Adanya perbedaan harga hal ini dapat menyebabkan konsumen mudah untuk berpindah pada klinik lain, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat penjualan.

Kemudian semakin banyaknya pesaing klinik kecantikan yang telah didirikan di Pati menyebabkan mereka untuk berlomba-lomba dengan memperhatikan kualitas layanan, harga, dan menciptakan kepercayaan supaya berdampak baik pada tingkat penjualan. Maka klinik Alzena skin care Pati harus memperbaiki kualitas layanan, dan harus bisa menentukan harga yang sesuai, supaya pelanggan memiliki kepercayaan yang kuat dalam menggunakan produk dan jasa Alzena skin care Pati. Bagi konsumen, dalam memilih tempat untuk

perawatan kecantikan konsumen akan lebih dahulu mencoba menggunakan produk dan jasa kemudian dibanding-bandingkan antara perawatan satu dengan lainnya. Klinik kecantikan Alzena *skin care* merupakan salah satu klinik kecantikan yang menjadi pelopor di Pati. Klinik kecantikan Alzena *skin care* mempunyai beberapa cabang yang tersebar di daerah Jawa tengah yaitu Pati, Kudus, Jepara, Rembang dan Grobogan. Dengan adanya banyak pesaing yang bergerak pada bidang kecantikan maka klinik kecantikan Alzena *Skin care* cabang Pati mengalami kemerosotan pelanggan dalam setahun. Berikut data pelanggan dari klinik kecantikan Alzena *skin care* pada tahun 2019 di Pati.

Tabel 1.10
Data Kunjungan pelanggan Al-Zena Skin Care Pati
Periode Januari-Desember 2019

Bulan	Jumlah Pelanggan	Perubahan
Januari	546	-
Februari	522	-4,4%
Maret	489	-6,3%
April	536	9,6%
Mei	475	-11,4%
Juni	550	15,7%
Juli	513	-6,7%
Agustus	611	19,1%
September	585	-4,3%
Oktober	503	-14%
November	513	1,2%
Desember	466	-12,7%

Sumber : Alzena *skin care* Pati 2019

Dari data diatas dapat diketahui bahwa selama tahun 2019 jumlah kunjungan pelanggan bersifat fluktuatif dan tidak menunjukkan terjadinya peningkatan bahkan dapat dikatakan cenderung menurun. Hal tersebut jelas

menunjukkan adanya penurunan loyalitas pelanggan pada Alzena *skin care* Pati. Berdasarkan fenomena yang telah dijabarkan klinik kecantikan Alzena *Skin Care* Pati menjadi pelopor klinik kecantikan di Pati, tetapi jumlah pelanggan pada tahun 2019 mengalami penurunan. Dengan adanya permasalahan tersebut maka penelitian ini dilakukan guna mengetahui apakah harga, kualitas layanan, dan kepercayaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan klinik kecantikan Alzena *Skin Care* Pati.

Berdasarkan penelitian Ana Fitriyatul Bilqies (2016) dengan koefisien *path* sebesar 0,0987 hipotesis harga tidak dapat diterima, dimana nilai T-Statistic = 1,2155 lebih kecil dari nilai $Z_{\alpha} = 0,10$ (10%) = 1,645, maka *non* signifikan (negatif) terhadap kepuasan. Berdasarkan hasil penelitian Novi Wahyu Worodiyanti (2018) dengan hasil t-hitung yaitu sebesar 4,061 dan signifikansinya kurang dari 5% yaitu 0,000 maka harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Sedangkan penelitian yang dilakukan Gisela Putri Yohana dkk (2017) harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Berdasarkan hasil penelitian Gisela Putri Yohana dkk (2017) kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan. Berdasarkan penelitian dari Appalayya Meesala dan Justin Paul (2016) Pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan Afrizal (2018) kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dari Titin Lestariningsih, dkk(2018) Pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan.

Adanya fenomena yang telah dijelaskan maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harga,kualitas layanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi”.

1.2 Ruang Lingkup

Untuk mendapatkan suatu alur pembahasan yang baik dan terarah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai, maka ruang lingkup dalam penelitian ini adalah:

1. Obyek penelitian ini adalah Klinik kecantikan Alzena *Skin Care* Pati.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan responden sebanyak 126 responden (pelanggan dari Alzena *Skin care* Pati).
3. Variabel endogen(terikat): Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan sebagai variabel endogen .
4. Variabel eksogen(bebas) :Harga,Kualitas Layanan dan Kepercayaan sebagai variabel eksogen.
5. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli 2020.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, bahwaklinik kecantikan Alzena *Skin Care* memiliki beberapa permasalahan yaitu :

1. Harga yang ditawarkan beberapa ada yang lebih tinggi dibanding pesaing.,diantaranya harga produk *Neck Care Anti Wrinkle CR II* , *Niacinamide Gel*, *Night Cream Whitening 1*,*TS Pink* , *Ts greantea*,*Ts*

natural, Ts squelene lebih tinggi dibanding pesaingnya yaitu *Zahra skin care* Pati kemudian perbedaan harga *treatment facial relaksasi, facial fruit, facial detox, ear candle, dermaroller, peeling* badan, dan *galvanic spa platinum* harga yang ditawarkan pada *Alzena skin care* Pati lebih tinggi dari *Zahra skin care* Pati. Adanya perbedaan harga hal ini dapat menyebabkan konsumen mudah untuk berpindah pada klinik lain, sehingga berdampak pada menurunnya tingkat penjualan.

2. Kualitas layanan pada klinik *Alzena skincare* kurang memanfaatkan penggunaan teknologi terbaru, saat ini klinik *Alzena skincare* masih manual saat ini klinik *Alzena skin care* dalam melakukan *treatment facial* alat yang digunakan masih menggunakan jarum sehingga menimbulkan rasa sakit pada kulit sehingga kualitas dalam pelayanan yang diberikan dapat menimbulkan perpindahan pelanggan ke klinik lain.
3. kepercayaan pelanggan yang kurang terhadap produk dan jasa yang ditawarkan pada klinik *Alzena skincare*, maka perlu ditingkatkan yaitu dengan cara *Alzena skin care* Pati memperbaiki kualitas layanan dan harga supaya pelanggan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap *Alzena skin care* Pati.

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, sehingga dapat dibentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada *Alzena skin care* Pati?

2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?
4. Apakah harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?
5. Apakah loyalitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?
7. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan pada Alzena *skin care* Pati?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang ingin dicapai peneliti dari latar belakang diatas diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk menguji pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.
2. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Untuk menguji pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
5. Untuk menguji pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan.
6. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Untuk menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan.

1.5 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi pemilik usaha klinik kecantikan Alzena *skin care*

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi bagi penetapan kebijakan dan penyusunan untuk mengembangkan dan memajukan Alzena *Skin Care* Pati supaya loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan. Melalui penelitian ini pengusaha dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan yang dimiliki, maka diharapkan untuk kedepannya Alzena *skin care* Pati dapat dijadikan pilihan utama dengan kemampuannya yang memenuhi semua kebutuhan dan keinginannya.

b. Manfaat Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, maka penulis dapat memperoleh tambahan pengetahuan dalam memecahkan atau melihat permasalahan. Serta memberikan pengalaman yang nyata dalam rangka mengimplementasikan pengetahuan penulis di bidang pemasaran khususnya penelitian mengenai harga, kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan informasi untuk menambah ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dan dijadikan sebagai referensi bagi peneliti yang akan melakukan penelitian kasus dengan permasalahan yang serupa dengan masalah yang coba dipecahkan dalam penelitian ini.