

## ABSTRACT

Choosing to go to esthetic beauty clinic as beauty treatment place have become priority nowadays. However, there are many uncomplete qualifications esthetic beauty clinics can cause costumer complaint. This come to a research done to understand consumer needs, expectancies, relation between consumer characteristics and provider selection as well as complaint.

By using cross sectional design, the research have come to quantitative method. The interview was applied to 97 respondents in Surabaya for those who ever go to esthetic beauty clinic and vice versa. The subject was elected from a population by using cluster random sampling. Independent variable of this research was consumer characteristics (sex, income level, education level, work, knowledge level, age, and health condition). Dependent variables were esthetic beauty clinic selection and complaint. The data was analyzed to Spearman Correlation Test for ordinal, and Coefisien Contingency Test for nominal.

The result of statistic Spearman Test shows that the consumer characteristics have correlation with esthetic beauty clinic selection in Surabaya. They are education level wich has correlation to human resources competency ( $\rho = 0,023$ ), consumer's work with kind of available treatment ( $\rho = 0,045$ ), and consumer's knowledge with medical tools ( $\rho = 0,000$ ). The corelation among variables is weak ( $r < 0,5$ ). Meanwhile, the result of Contingency Test shows that consumer's sex has correlation to kind of available treatment ( $\rho = 0,002$ ). There is no correlation between consumer characteristics and complaint in beauty clinic ( $\rho > 0,05$ ).

The conclusion are consumer's complaint of esthetic beauty clinics in Surabaya is 20%, the consumer characteristics have corelation with esthetic beauty clinic selection, and consumer characteristics have no relation with complaint. It recommend to have other research to know provider and environment factors that can influence consumer's complaint.

Keywords: esthetic beauty clinic, selection, complaint, expectation

## ABSTRAK

Penggunaan klinik kecantikan estetika sebagai tempat perawatan kecantikan semakin meningkat. Banyaknya klinik kecantikan estetika yang tidak memiliki syarat yang lengkap dapat menimbulkan keluhan pengguna. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kebutuhan, harapan, dan hubungan karakteristik pengguna dengan pemilihan *provider* dan keluhan.

Penelitian dilaksanakan dengan rancangan *cross sectional* dengan mendekati pendekatan kuantitatif. Wawancara dilaksanakan pada 97 responden di Kota Surabaya, baik pengguna klinik kecantikan estetika maupun tidak. Subyek ditarik dari populasi dengan *cluster random sampling*. Variabel bebas penelitian adalah karakteristik pengguna (jenis kelamin, tingkat pendapatan, pendidikan terakhir, pekerjaan, tingkat pengetahuan, umur, dan kondisi kesehatan). Variabel terikat adalah pemilihan klinik kecantikan estetika dan keluhan. Data dianalisis dengan Uji Korelasi Spearman untuk data berskala ordinal dan Uji Kontingensi untuk data berskala nominal.

Dari hasil analisis data statistik nonparametrik uji Spearman diketahui bahwa karakteristik pengguna yang berhubungan dengan pemilihan klinik kecantikan estetika di Surabaya adalah pendidikan terakhir pengguna dengan kompetensi SDM kesehatan ( $\chi = 0,023$ ), pekerjaan dengan jenis perawatan yang disediakan ( $\chi = 0,045$ ), dan tingkat pengetahuan pengguna dengan kelengkapan alat medis ( $\chi = 0,000$ ). Hubungan antarvariabel lemah ( $r < 0,5$ ). Hasil uji Korelasi Kontingensi menunjukkan jenis kelamin pengguna dengan jenis perawatan yang disediakan di klinik kecantikan estetika yang dipilih ( $\chi < 0,05$ ) dan tidak ada hubungan antara karakteristik pengguna dengan terjadinya keluhan pada klinik kecantikan di Surabaya ( $\chi > 0,05$ ).

Kesimpulan yang dapat diambil adalah keluhan pengguna klinik kecantikan estetika di Surabaya sebanyak 20%. Karakteristik pengguna berhubungan dengan pemilihan klinik kecantikan estetika. Karakteristik pengguna tidak berhubungan dengan terjadinya keluhan. Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui peranan faktor *provider* dan lingkungan luar yang dapat mempengaruhi keluhan pengguna.

Kata kunci: klinik kecantikan estetika, pemilihan, keluhan, harapan