

Pengaruh Elemen *General interior* Terhadap Kenyamanan Pengunjung Pada Klinik Kecantikan Di Kota Malang

Aula Sekar Arum Pertiwi¹ dan Rinawati Pudji Handajani²

¹ Mahasiswa Program Sarjana Arsitektur, Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

² Dosen Departemen Arsitektur, Fakultas Teknik, Universitas Brawijaya

Alamat Email penulis: aulaasekar@gmail.com

ABSTRAK

Fenomena pertumbuhan pasar industri kosmetik di Indonesia juga berdampak pada perkembangan pasar pada bidang *skin care*. Perkembangan ini juga terlihat di Kota Malang, ditandai dengan menjamurnya klinik kecantikan. Persaingan pada klinik kecantikan bukan hanya mengenai fasilitas dan pelayanan, namun juga kenyamanan klinik. Ditemukan terdapat 3 klinik kecantikan unggulan di Kota Malang yaitu ZAP Clinic, Natasha Skin Care, dan HAYYU Syar'I Skin Clinic. Klinik kecantikan yang mampu bersaing akan mendapatkan loyalitas pelanggan dengan memperhatikan faktor-faktor tertentu. Salah satu faktor yang berpengaruh adalah *store atmosphere* klinik. Pada penelitian terdahulu ditemukan elemen *store atmosphere* yang paling berpengaruh terhadap kenyamanan adalah elemen *general interior*. Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh elemen *general interior* terhadap kenyamanan pengunjung pada klinik kecantikan di Kota Malang. Dalam pelaksanaannya menggunakan metode deskriptif-kuantitatif untuk mendapatkan hasil yang tepat dan akurat sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hasil penelitian ditemukan pengaruh elemen *general interior* terhadap kenyamanan pengunjung pada klinik kecantikan di Kota Malang sebesar 35,5%. Kemudian ditemukan aspek yang paling signifikan berpengaruh adalah kebersihan dan perabot.

Kata kunci: elemen *general interior*, klinik kecantikan, kenyamanan pengunjung

ABSTRACT

The phenomenon of the growth of the cosmetic industry market in Indonesia also has an impact on market developments in the skin care sector. This development can also be seen in Malang City, marked by the proliferation of beauty clinics. Competition in beauty clinics is not only about facilities and services, but also the convenience of the clinic. It was found that there are 3 superior beauty clinics in Malang City, namely ZAP Clinic, Natasha Skin Care, and HAYYU Syar'I Skin Clinic. Beauty clinics that are able to compete will gain customer loyalty by paying attention to certain factors. One of the influencing factors is the clinic's store atmosphere. In previous research, it was found that the element of store atmosphere that has the most influence on comfort is general interior element. This study aims to determine the effect of general interior elements on the comfort of visitors at a beauty clinic in Malang City. In its implementation, descriptive-qualitative methods are used to obtain precise and accurate results according to the actual situation. The results of the study found that the effect of general interior elements on visitor comfort at beauty clinics in Malang City was 35,5%. Then it was found that the most significant influencing aspects were cleanliness and furniture.

Keywords: general interior element, beauty clinic, visitor's comfort