

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM NATASHA *SKIN CARE***

#### **2.1. Sejarah Singkat *Natasha Skin Care***

*Natasha Skin Care* sebagai salah satu pusat perawatan berdiri pada tahun 1999 yakni dengan dibukanya *Natasha Skin Care* klinik yang pertama di Ponorogo Jawa Timur. Setelah klinik tersebut, disusul dengan pendirian klinik berikutnya di Madiun dan Surabaya pada tahun yang sama dan mendapat respon yang cukup positif dari masyarakat. Respon positif tersebut dapat dilihat dari perkembangan *Natasha Skin Care* yang begitu pesat. Dalam kurun waktu enam tahun jaringan klinik *Natasha Skin Care* pun semakin meluas ke seluruh Indonesia (Natasha, 2010).

Pusat kecantikan yang berpusat di Jalan Kaliurang Km 5 No.53 Depok, Sleman, Yogyakarta ini, kita telah memiliki 37 cabang di 23 kota di Indonesia. Komitmen *Natasha Skin Care* adalah memberikan pelayanan nomor satu ditangan para profesional yang handal (Natasha, 2010). Adapun cabang-cabang *Natasha Skin Care* yang ada di Semarang yakni ([www.natasha-skin.com](http://www.natasha-skin.com)) :

1. *Natasha Skin Care* Jalan Dieng No. 11 A, Candi Baru
2. *Natasha Skin Care* Jalan Rejosari VII No. 5 Semarang Timur
3. *Natasha Skin Care* Paragon City Mall Semarang lantai 3
4. *Natasha Skin Care* Jalan Gajahmada No. 95-91

#### **2.2. Logo *Natasha Skin Care***

Logo Perusahaan adalah sebuah makna atau gambaran umum dari suatu tujuan perusahaan. Adapun logo perusahaan klinik kecantikan *Natasha Skin Care* seperti berikut :

Gambar 2. 1

## Logo Natasha Skin Care



Sumber : [www.natasha-skin.com](http://www.natasha-skin.com)

Natasha *Skin Care* sebagai salah satu perusahaan kecantikan yang ada di Indonesia, mencitrakan diri sebagai sebuah pusat perawatan terdepan dan terkemuka. Pencitraan diri tersebut dilakukan perusahaan untuk membangun *image* positif dimata masyarakat sebagai :

1. Pusat Perawatan Kecantikan Terdepan dan Moderen.

Natasha *Skin Care* dalam membangun citranya sebagai salah satu pusat perawatan kecantikan terdepan dan moderen ditunjukkan dalam beberapa hal seperti melalui visi dan misi, penyediaan alat alat yang berteknologi canggih, dan pembagunan gedung-gedung representatif, dan membuka banyak cabang.

Pencitrnan Natasha *Skin Care* sebagai pusat perawatan kecantikan terdepan dan moderen juga dilakukan melalui pembagunan gedung gedung Natasha yang sangat representatif, misalnya dilengkapi dengan penyejuk ruangan (AC), penataan ruangan yang selalu tampak serasi.

Natasha *Skin Care* dalam membangun citranya dimata masyarakat, juga dilakukan dengan membuka banyak cabang. Banyak cabang Natasha *Skin Care* dapat mencitrakan dirinya sebagai sebuah pusat perawatan kecantikan terdepan karena banyak diminati masyarakat. Banyaknya Natasha *Skin Care* salah satunya dapat menjadi bukti dan mengokohkan posisinya sebagai sebuah pusat perawatan kecantikan terdepan.

Konsep lain yang mendukung Natasha *Skin Care* sebagai pusat perawatan kecantikan terdepan dan modern ditunjukkan dengan adanya pelayanan "*Delivery Service*" yakni pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena kesibukannya. Dalam hal ini, Natasha *Skin Care* memberikan layanan *delivery service* dengan menghubungi *customer service*.

## 2. Pusat Perawatan Kecantikan Berkualitas.

Natasha *Skin Care* juga membangun citranya sebagai pusat perawatan kecantikan yang mengedepankan kualitas. Citra Natasha *Skin Care* sebagai pusat perawatan kecantikan yang berkualitas dibangun melalui penyediaan sumber daya manusia tenaga atau tenaga tenaga ahli profesional dan handal.

Komitmen Natasha *Skin Care* sebagai pusat perawatan kecantikan berkualitas ditunjukkan dengan upaya-upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yakni dilakukan dalam memberikan pelayanan nomor satu ditangan profesional yang handal.

Pencitraan Natasha *Skin Care* sebagai sebuah perusahaan berkualitas juga ditunjukkan dengan produk kecantikan yang dihasilkan seperti *cream*. *Cream* yang di produksi Natasha *Skin Care* tidak dijual bebas, artinya produknya bisa dijumpai dan dibeli di semua cabang Natasha *Skin Care*. Hal ini bertujuan agar produknya hanya bisa dijumpai dan dibeli disemua cabang Natasha *Skin Care* . Hal ini bertujuan agar produknya tidak tiruan dan pemalsuan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan baik karena motif ekonomi mampu karena motif persaingan bisnis.

Upaya Natasha *Skin Care* dalam membangun citranya sebagai pusat perawatan kecantikan berkualitas, juga dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan sejumlah dokter ahli kecantikan terkenal. Dalam hal ini, Natasha *Skin Care* benar benar selektif dalam memilih dokter ahli kecantikan yang dipekerjakan diperusahaan tersebut. Di perusahaan tersebut, misalnya dari pengalaman dokter, lama bekerja dan prestasi prestasi yang pernah dicapai oleh dokter kecantikan tersebut. Dengan menjalin kerja sama dengan dokter kecantikan yang benar benar

ahli, maka dokter tersebut dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan yang ingin berkonsultasi mengenai perawatan yang di inginkan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti, pelanggan Natasha *Skin Care* umumnya termasuk dalam kategori kelompok menengah keatas. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa karakteristik pelanggan diantaranya :

1. *Performance* Pelanggan

*Performance* yang dimaksud adalah penampilan pelanggan saat datang melakukan perawatan. Penampilan tersebut dapat dilihat kendaraan yang digunakan busana dan berbagai aksesoris yang dipakai. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan di Natasha *Skin Care* di jalan Supratman No.84 Bandung, pelanggan yang datang umumnya menggunakan mobil. Hal itu dapat dilihat dari parkir yang selalu dipadati roda empat. Selain itu, penampilan pelanggan yang datang ke Natasha *Skin Care* juga dapat dilihat dari busana yang digunakan. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan, pelanggan yang umumnya mengenakan busana bermerek. Secara fisik pelanggan yang datang melakukan perawatan umumnya memiliki kulit putih dan mulus. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelanggan sudah sering melakukan perawatan di Natasha *Skin Care*.

2. Daya Beli Pelanggan

Dilihat dari biaya perawatan di Natasha *Skin Care* termasuk mahal. Untuk perawatan standar, sejumlah biaya yang harus dikeluarkan pelanggan paling rendah Rp 150.000, Sementara perawatan ditempat lain dengan jenis perawatan yang sama namun dengan biaya yang rendah misalnya dibawah Rp 100.000,-. Dengan memilih Natasha *Skin Care* sebagai pusat perawatan, menunjukkan bahwa pelanggan secara ekonomi mampu atau memiliki daya beli yang tinggi. Hal itu juga dapat dilihat dari jenis perawatan yang dilakukan pelanggan. Umumnya setiap pelanggan yang datang tidak hanya menggunakan satu jenis perawatan saja. Hal tersebut berdampak pada semakin besarnya biaya yang harus dikeluarkan pelanggan pada setiap kali datang melakukan perawatan.

### 3. Frekuensi Perawatan

Frekuensi perawatan dimaksud tingkat kunjungan pelanggan untuk datang ke *Natasha Skin Care* melakukan perawatan. Berdasarkan hasil observasi yang saya lakukan, dapat diketahui bahwa pelanggan datang melakukan perawatan minimal satu bulan sekali. Data ini memperlihatkan bahwa tingkat kunjungan ke *Natasha Skin Care* termasuk tinggi. Pihak *Natasha Skin Care* dalam memberikan perhatiannya kepada pelanggan, juga menyediakan souvenir cantik *Natasha Skin Care*. Hal ini diberikan kepada “*member get member*” yakni setiap kali kali member merekomendasikan teman / saudara untuk melakukan perawatan di *Natasha Skin Care*.

### 2.3. Visi dan Misi *Natasha Skin Care*

#### Visi

Menjadi perusahaan yang terkemuka di Indonesia di bidang perawatan kecantikan wajah dengan kualitas yang utama dan pelayanan yang prima.

#### Misi

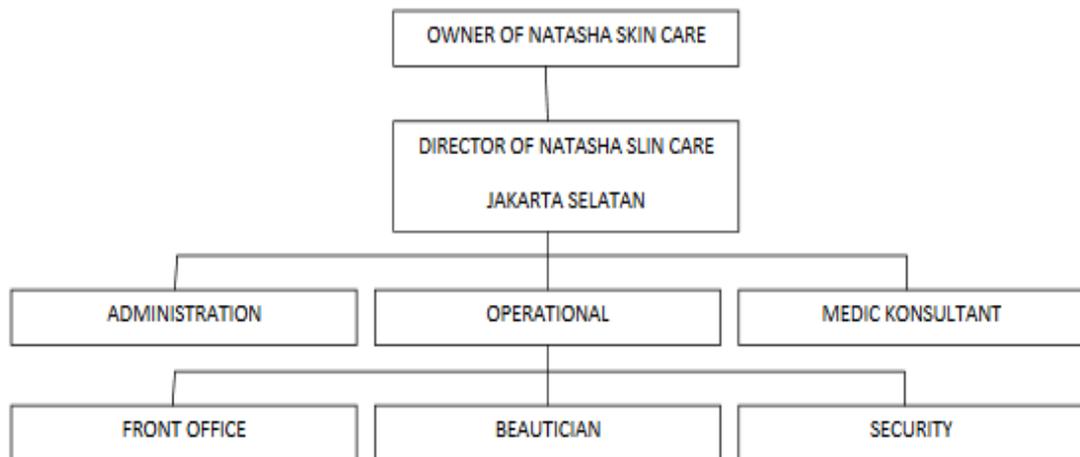
1. Membangun perusahaan terpercaya yang mampu melebihi harapan pelanggan.
2. Meningkatkan kompetensi melalui perbaikan *skill, knowledge, attitude* dengan melakukan pelatihan yang rutin.
3. Melakukan inovasi secara berkala baik dalam produk maupun teknologi kecantikan, *nature meet technology*.
4. Meningkatkan kerjasama antar divisi.
5. Menciptakan nilai tambah dengan integritas tinggi. Menjadi perusahaan yang terkemuka di Indonesia di bidang perawatan kecantikan wajah dengan kualitas yang utama dan pelayanan yang prima.

### 2.4. Struktur Organisasi dan *Job deskription*

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, *Natasha Skin Care* mempunyai struktur organisasi yang terorganisir dalam pembagian tugas dan wewenang. Adapun struktur organisasi *Natasha Skin Care* Semarang sebagai berikut:

Gambar 2. 3

## Struktur Organisasi Natasha Skin Care 2021



Dari bagan tersebut, terlihat suatu pembagian kerja yang sangat jelas dalam perusahaan. Untuk kegiatan manajemen dan operasional, perusahaan sehari-hari menjadi tanggung jawab direktur atau supervisor. Sedangkan konsultan medis atau dokter, khusus menangani masalah konsultasi medis dengan konsumen. Untuk karyawan secara garis besar menjadi tiga bagian, yaitu :

1. *Beautician*, yaitu karyawan yang bertugas melakukan perawatan terhadap konsumen.
2. *Front officer*, yaitu karyawan yang bekerja dibagian counter depan, terdiri dari:
  - Kasir, bertugas melayani semua pembayaran dari konsumen dan bertanggung jawab atas penerimaan dan pengeluaran perusahaan.
  - *Stocker*, bertugas atas pengambilan cream atau obat yang dibeli konsumen.
  - *Customer service*, bertugas melayani konsumen dalam hal pemberian informasi cara pemakaian cream, member penjelasan pasca perawatan dan melayani permintaan dan keluhan konsumen.
  - Pendaftaran, bertugas menerima konsumen yang baru datang, memberikan informasi bagi konsumen yang baru pertama kali datang.

- Operator, bertugas menerima setiap telepon masuk dan mengoperasikan komputer untuk proses pencarian data konsumen.
- *Security*, bertanggung jawab terhadap keamanan dan ketertiban di dalam perusahaan.

## 2.5. Deskripsi Produk dan *Range* Harga

### Macam-macam Perawatan dan Harga (Rp)

- *Natasha Chemical Peeling* (Rp 385.000,.)  
Perawatan ini merupakan teknik peremajaan kulit dengan menggunakan zat-zat khusus untuk meningkatkan dan memperhalus tekstur kulit dengan mengangkat lapisan kulit terluar yang sudah mati dan merangsang regenerasi kulit.
- *Jeet Peel* (Rp 350.000 – Rp 450.000,.)  
Menggunakan tekanan air dengan kecepatan tinggi, perawatan ini menggunakan oksigen murni untuk masuk ke dalam sel kulit. Dengan cairan yang diperkaya dengan berbagai vitamin dan zat suplemen yang dibutuhkan kulit, perawatan ini efektif memaksimalkan pengelupasan sel kulit mati tanpa rasa sakit dan tanpa efek kemerahan yang memungkinkan Anda bisa langsung beraktivitas kembali.
- *Microdermabrasi* (Rp 350.000)  
Perawatan ini merupakan salah satu perawatan kulit paling efektif peremajaan kulit dengan cara yang aman. Menggunakan sirkulasi micro cristal yang masuk ke dalam kulit, mengikis lembut lapisan terluar kulit yang telah dipenuhi sel kulit mati. Bekerja meratakan permukaan kulit atas (lapisan epidermis) untuk mengatasi masalah seperti scar dan stretch marks.
- *Mesotherapy* (Rp 400.000)  
Perawatan dengan menggunakan obat-obatan tertentu serta vitamin langsung ke mesoderm, lapisan tissue dibawah permukaan kulit, dengan menggunakan mesogun.

- *Meso Face* Untuk kulit wajah, suntikan ini disesuaikan dengan masalah maupun kondisi kulit. *Meso Face* mencakup Meso Glow, Meso Bright, Meso Aging, Meso Aging, Meso Eye Bag.
- *Meso Body* Terapi ini merupakan salah satu cara paling efektif untuk menghilangkan selulit maupun lemak yang tidak diinginkan pada tubuh dengan memberikan suntikan pada area tubuh tertentu. Misalnya pada paha maupun pinggang.
- *Mesotherapy Modern* (Rp 400.000)  
Perawatan mesotherapy modern tanpa jarum ini merupakan teknik mesotherapy baru dengan menggunakan teknologi elektro porosis dan *ultra sound* sehingga tidak menimbulkan rasa sakit dan tanpa meninggalkan bekas.
- *Light Therapy* (Rp 200.000)
  - Photo Dynamic Therapy (PDT) Perawatan kulit wajah ini menggunakan teknologi penyinaran modern, terdiri dari :
    - Photo Dynamic Therapy (PDT) - infra red, perawatan dengan *photo rejuvenation* dengan menggunakan sinar dengan panjang gelombang 830 nm yang telah terbukti secara klinis meremajakan kulit.
    - Photo Dynamic Therapy (PDT) – blue, Sinar biru dengan panjang gelombang 415 nm sangat efektif untuk perawatan kulit berjerawat dengan cara menghancurkan bakteri penyebab jerawat. Efektif mengurangi jerawat dan mencegahnya muncul kembali.
  - Intense Pulse Light (IPL) Terobosan mutakhir dalam perawatan kulit ini menggunakan *photo rejuvenation* atau proses peremajaan kulit yang tidak menimbulkan rasa sakit. Bekerja merangsang pembentukan kolagen, sehingga kulit lebih kenyal, halus dan bersinar.
  - Intense Pulse Light (IPL-IR) Teknik terbaru untuk mengencangkan kulit ini menggunakan teknologi NOVA PLUS (*Non Fractional Homogenous Infrared Broadband System*). Dengan program NOVA PLUS 3R (*Remodeling, Rejuvenation, Renewal*) yang akan

memberikan efek mengencangkan kulit yang optimal dengan hasil nyata yang langsung terlihat setelah terapi selama 20 menit, tanpa melalui tahapan kulit mengelupas dan kemerahan.

- *Micro Needle Therapy System*  
Dengan teknologi *Micro Needle*, terapi ini efektif merangsang pertumbuhan jaringan kolagen dan elastis dengan cara mengontrol stimulasi kolagen pada lapisan demis. Bekerja efektif pada bagian tubuh seperti wajah, leher dan tubuh untuk mengatasi scar.
- *Filler*  
Perawatan kulit ini merupakan solusi masalah kerutan yang memberikan hasil nyata tanpa melalui operasi. Bekerja dengan cara mengisi jaringan kulit dengan formula dan bahan tertentu, seperti kolagen untuk memberi volume pada *smile line* at garis senyum sehingga lebih terangkat. Kulitpun tampak lebih halus tanpa kerutan.
- *Botox (Botulinum Toxoid)*  
Teknologi ini merupakan salah satu cara yang paling efektif untuk mengurangi kerutan pada wajah yang timbul karena kontraksi otot yang berlebihan pada wajah. Sangat efektif mengatasi kerutan di sudut mata, dahi dan celah alis.
- *Laser Modern (Rp 500.000)*  
Digunakan untuk terapi kelainan pigmentasi, tanda lahir, tattoo, dan *keloid pigmentation*. Laser ini bekerja tanpa rasa sakit, megontrol produksi pigmen dalam kulit efektif mengatasi noda hitam atau flek. Sangat cepat dan efektif hasilnya langsung terlihat. Kulit tampak cerah tanpa noda hitam.
- *Laser Peel (Rp 400.000)*  
Proses *peeling* dengan menggunakan laser ini efektif mengatasi pori-pori besar dan kulit yang sangat berminyak. Perawatan ini bekerja mengangkat sel kulit mati pada *epidermis* dan merangsang pembentukan kolagen di lapisan dermis. Kulit lebih sehat dan segar bercahaya.

- *Laser Vascular* (Rp 500.000)  
*Treatment* ini digunakan untuk terapi kelainan *vascular* atas pembuluh darah. Dengan menggunakan sinar *intense* yang lembut, mampu bekerja efektif tanpa merusak lapisan kulit di sekelilingnya.
- *Laser Hair Removal* (Rp 3.500.000)  
Perawatan yang bersifat estetis ini berfungsi menghilangkan rambut halus yang tidak diinginkan secara permanen. Dengan parameter yang tepat dan telah disesuaikan, laser ini bekerja merusak struktur rambut tanpa merusak lapisan dermis dan epidermis sekitarnya.
- *Laser Resurfacing* (Rp 750.000)  
Laser ini bekerja memanaskan lapisan dermis, dan menstimulasi produksi serat kolagen baru. Sehingga kulit baru terbentuk lebih halus dan lebih kencang. Dengan *beam light energy*, *Laser resurfacing* ini meremajakan kulit dan menjadikan kulit tampak lebih halus.
- *Laser Mosaic (Micro Fraction Technology)*  
Laser ini merupakan teknologi terbaru untuk mengatasi kerutan serta peremajaan kulit. Dengan menggunakan *Micro Fractional Technology*, sinar dipecah menjadi sinar-sinar mikro sehingga dapat menyebar dan menuju target sel kulit yang ingin diperbaiki.
- *Laser Collagen Remodelling*  
Berfungsi memperbaiki kondisi kulit, menghilangkan kerutan tanpa operasi dan tanpa efek samping sehingga tidak mengganggu aktivitas Anda. Dengan perawatan teratur kerutan akan berkurang, dan kulit menjadi lebih kencang.
- *Anti Oxidant Injection*  
Perawatan ini merupakan kulit lebih cerah dan kencang dengan cara menyuntikan formula khusus yang dapat merangsang pertumbuhan sel kolagen serta menghambat sensitivitas melamin. Kulit lebihn cerah dan tampak lebih muda.

No	Kelompok	Nama	
1.	Krim Pagi (Day Cream)	AC 01	Rp 50.000,.
		AC 02	Rp50.000,.
		AC 05	Rp 50.000,.
		AC 01 Serum	Rp 60.000,.
		Lightinging 01 plus	Rp 55. 000,.
		Lightinging 02 plus	Rp 60.000,.
		Lightinging 03 plus	Rp 60.000,.
		Brightening 01 plus	Rp 55.000,.
		Brightening 03 plus	Rp 55.000,.
		Energizing day moisturizer	Rp 75.000,.
		Lightining day moisturizer	Rp 75.000,.
		Moisturizing	Rp 90. 000,.
2.	Krim Malam (Night Cream)	Skin renewal 00	Rp 50.000,.
		Skin renewal 01	Rp 50.000,.
		Whitening 01 plus	Rp 55.000,.
		Whitening 02 plus	Rp 55.000,.
		Whitening 03 plus	Rp 55.000,.
		Whitening 04 plus	Rp 55.000,.
		Whitening 05 plus	Rp 55.000,.
		Skin repairing complex	Rp 75.000,.

Moiaturizing repairing	Rp 75.000,.
Daily Protector White	Rp 35.000,.
Daily Protector Lotion	Rp 40.000,.
Daily Protector cream white	Rp 40.000,.
Daily soft protector cream beige	Rp 40.000,.
Moisturizing sun block	Rp 75.000,.
Facial wash	Rp 40.000,.
Refreshing facial wash	Rp 60.000,.
Purifying facial wash	Rp 60.000,.
Skin toner	Rp 25.000,.
Refreshing skin toner	RP 50.000,.
Purifying skin toner	Rp 50.000,.
Milk cleanser	Rp 35.000,.
Anti iritasi	Rp 35.000,.
Lip balm	Rp 35.000,.
Eye cream	Rp 50.000,.
Krim leher	Rp 55.000,.
Krim lipatan	Rp 50.000,.
Krim badan pagi	Rp 50.000,.
Dry skin	Rp 50.000,.
Bedak	Rp 45.000,.

## 2.6. Fasilitas di Natasha Skin Clinic Center

- Ruang Perawatan
- Ruang Periksa
- *Reception*
- *Sitting Area*
- *Pharmacy*
- *Toilet*
- *Musholla*
- *Storage*

### 1. Ruang Perawatan



**Gambar 2. 4 RuangPerawatan Natasha klinik Semarang**

Pada ruang perawatan ini, material dinding yang digunakan adalah *cat* dinding biasa, dan *cat* dinding *glossy* sebagai aksan, lantai memakai lantai keramik ukuran 60 x 60 cm, dan menggunakan *standart ceiling*.

### 2. Ruang Periksa



**Gambar 2. 6 Ruang Periksa Natasha klinik Semarang**

Pada ruang periksa ini, material yang digunakan adalah karpet pada lantai, *wallpaper* pada dinding, dan *standart ceiling*, meja dan lemarnya menggunakan material hpl.

### 3. Reception



**Gambar 2. 8 Lobby depan reception station Natasha klinik**

Pada area *reception* material yang digunakan yaitu marmer pada lantai, menggunakan back drop dengan material hpl, bermotif kayu dan *standart ceiling*.

### 4. Sitting Area

Pada *sitting area* material yang digunakan sama pada area



**Gambar 2. 10 Lobby area**

*reception* dan *pharmacy* karena masih dalam satu area.

## 5. *Pharmacy*



**Gambar 2. 12**Ruang pharmacy Natasha klinik Semarang

Pada area *pharmacy* material yang digunakan sama dengan area *reception*.

## 6. *Toilet*



**Gambar 2. 14** Kondisi toilet

Toilet menggunakan material keramik pada dinding dan lantai, serta menggunakan pembatas kaca untuk area showernya.

## 7. Musholla



**Gambar 2. 16 Ruang Musholla**

Musholla menggunakan material standart yaitu dinding *cat*, lantai keramik 60 x 60 cm, dan *standard ceiling*.

### 2.7. Gambaran Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui keadaan atau latar belakang responden sebagai sampel. Identitas responden diuraikan melalui pengelompokan berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, tingkat pendapatan, dan sudah berapa lama menggunakan *Natasha Skin care*. Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Responden merupakan masyarakat yang berusia lebih dari 17 tahun dan yang pernah menggunakan *Natasha skin care*.

#### 2.7.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin adalah bentuk fisik yang membedakan antara laki – laki dengan perempuan. Dalam pengumpulan data responden, jenis kelamin responden bertujuan untuk mengetahui perbandingan jumlah antara laki-laki dan perempuan yang menjawab pertanyaan penelitian.

**Tabel 2. 1****Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	21	21%
2.	Perempuan	79	79%
	Jumlah	100	100%

Dari tabel 2.1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 79 orang (79%).

**2.7.2. Responden Berdasarkan Usia**

Usia dapat mengukur tingkat pemikiran seseorang mulai dari remaja sampai orang tua, maka hal ini memungkinkan responden bervariasi dalam hal usia. Usia responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah responden yang minimal sudah berusia 17 tahun. Berikut data mengenai jumlah responden dilihat dari usia responden :

**Tabel 2. 2****Umur Responden**

No.	Umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	17-22	62	62
2.	23-28	29	29
3.	29-33	6	6
4.	34-40	3	3
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan Tabel 2.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang memutuskan menggunakan *Natasha skin care* paling banyak berada pada golongan umur 17-22 tahun yaitu sebesar 62 orang (62%).

### 2.7.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan yang dimaksud dalam kuesioner ini adalah pekerjaan utama atau aktivitas utama sehari-hari responden. Berdasarkan tabel 2.3, dapat diketahui bahwa pekerjaan responden terbanyak adalah pelajar / mahasiswa dengan jumlah 60 orang. Responden dengan pekerjaan pegawai / karyawan swasta 22 orang (22%), responden dengan pekerjaan wiraswasta sebesar 8 orang (8%), responden dengan pekerjaan lain-lain sebanyak 6 orang (6%), dan responden sebagai Ibu Rumah Tangga berjumlah 4 orang (4%). Berikut adalah jumlah responden yang menjadi konsumen Natasha *skin care* berdasarkan pekerjaan / aktivitas sebagai berikut :

**Tabel 2. 3**

#### **Pekerjaan Responden**

<b>No.</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi (orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
1.	Pegawai/Karyawan	22	22
2.	Wiraswasta	8	8
3.	Pelajar/Mahasiswa	60	60
4.	Ibu Rumah Tangga	4	4
5.	Lainnya	6	6
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

### 2.7.4. Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan

Karena pekerjaan responden berbeda-beda maka penghasilan yang diperoleh juga berbeda-beda pula. Bagi responden pelajar / mahasiswa, penghasilan per bulan bisa didapatkan melalui orang tua mereka ataupun melalui hal lain. Sedangkan untuk responden yang sudah bekerja, penghasilan bisa diisi sesuai dengan penghasilan mereka selama sebulan yang didapatkan. Berikut adalah jumlah pendapatan responden per bulan dalam penelitian ini :

**Tabel 2. 4**  
**Penghasilan Responden**

No.	Penghasilan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1.	<Rp 500.000 – Rp 1.000.000	40	40
2.	>Rp 1.000.000 – Rp 2.000.000	29	29
3.	>Rp 2.000.000 – Rp 3.000.000	19	19
4.	>Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000	6	6
5.	>Rp 4.000.000	6	6
	Jumlah	100	100

*Sumber : Data primer yang diolah, 2021*

Berdasarkan tabel 2.4 diketahui bahwa sebagian besar responden yang menggunakan jasa maupun produk adalah responden yang memiliki penghasilan antara <Rp 500.000 – Rp 1.000.000 yaitu sebesar 40% yang diketahui bahwa mereka yang memiliki penghasilan dari nominal tersebut yaitu sebagian besar adalah dari kalangan pelajar / mahasiswa, yang dimana sebagian dari mereka hanya melakukan tindakan *treatment* yang terjangkau dengan kapasitas saku mereka seperti *facial* baik yang *acne facial treatment* ataupun *peeling* komedo, dan sebagian dari kalangan mereka hanya membeli produk Natasha seperti *facial wash* dari klink Natasha. Sedangkan sebagian kecil responden adalah yang memiliki penghasilan >Rp 3.000.000 – Rp 4.000.000 dan > Rp 4.000.000 yaitu sebesar 6%.