

ABSTRAK

Noor Afifah, 1720210187, Strategi Kualitas Pelayanan Pada Araya Healthy Skin Care dan Spa di Jepang Pakis.

Penelitian ini bertujuan (1) Untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan yang diterapkan di salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus. (2) Untuk mengetahui strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang PakisKudus dalam mempertahankan loyalitas pelanggan (3) Untuk mengetahui keunggulan salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan *field research*. Lokasi penelitiannya di Jepang Pakis Kudus. Subyek penelitiannya yaitu pemilik dan pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*. Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu: (1) Kualitas pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dapat dikatakan kompeten karena dalam pelayanannya menerapkan *core value*, sehingga pelanggan akan tetap loyal dan menarik minat pelanggan. (2) Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* menerapkan harga atau nilai, menyenangkan konsumen, pengalaman konsumen, dan atribut yang dapat dicatat (3) Keunggulan pada *Araya Healthy SkinCare* dan *Spa* antara lain kualitas pelayanan, harga, kenyamanan, dan ciri khas *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Kata Kunci : Strategi, Kualitas Pelayanan, Salon Kecantikan