

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI ii

HALAMAN PENGESAHAN MUNAQOSYAH..... iii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... iv

HALAMAN ABSTRAK v

HALAMAN MOTTO vi

HALAMAN PERSEMBAHAN vii

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... viii

KATA PENGANTAR..... ix

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABELxiv

DAFTAR GAMBAR xv

BAB I PENDAHULUAN

 A. Latar Belakang 1

 B. Fokus Penelitian 5

 C. Rumusan Masalah..... 5

 D. Tujuan Penelitian..... 6

 E. Manfaat Penelitian 6

 F. Sistematika Penulisan 7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

 A. Kajian Teori Terkait Judul 9

 1. *Grand Theory Reasoned Of Action* (TPA)..... 9

 2. Strategi..... 12

 3. Kualitas Pelayanan 17

 4. Pelanggan..... 27

 5. Salon Kecantikan..... 38

 B. Penelitian Terdahulu 40

 C. Kerangka Berfikir 44

BAB III METODE PENELITIAN

 A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 46

 B. *Setting* Penelitian 46

 C. Subyek Penelitian 47

 D. Sumber Data..... 47

 E. Teknik Pengumpulan Data..... 47

 F. Pengujian Keabsahan Data..... 48

 G. Teknik Analisis Data 49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 51
 - 1. Sejarah *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus..... 51
 - 2. Visi dan misi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 52
 - 3. Struktur Organisasi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus..... 53
- B. Deskripsi Data Penelitian..... 54
 - 1. Kualitas Pelayanan yang Diterapkan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 54
 - 2. Strategi dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 58
 - 3. Strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jepang Pakis Kudus..... 60
 - 4. Keunggulan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 66
 - 5. Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 68
- C. Analisis Data Penelitian..... 69
 - 1. Strategi Kualitas Pelayanan yang Diterapkan Pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus..... 69
 - 2. Strategi dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 71
 - 3. Strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jepang Pakis Kudus..... 73
 - 4. Keunggulan Salon Kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus..... 79
 - 5. Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus 81

BAB V PENUTUP

 A. Kesimpulan 83

 B. Saran 83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian..... 43

Tabel 4.1 Daftar Harga Perawatan di *Araya Healthy Skin Care*
dan *Spa*..... 52

Tabel 4.2 Data Informan Pelanggan *Araya Healthy Skin Care*
dan *Spa*..... 55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model *Theory of Planned Behavior* (TPB) 11

Gambar 2.2 Kerangka Berfikir 45

Gambar 4.1 Struktur Organisasi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* 53

