

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki sejarah yang cukup panjang. Sejarah *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* merupakan salah satu bisnis salon kecantikan yang bergerak di bidang jasa. Salon kecantikan ini pada tahun 1993 dulunya di beri nama Sekar Sari yang hanya melayani jasa potong rambut dan tempatnya di bangun dengan desain sangat sederhana. Setelah berkembang, pada tahun 2010 diganti nama dengan Melati Puspadi mana Ibu Ari Wijayanti sudah mengenal *Healthy Skin Care* dan *Spa*. Seiring berjalannya waktu ada tahun 2019 ditetapkan dengan nama *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* karena konsepnya *Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Pada awal mula bisnis ini didirikan, salon ini masih berbentuk desain yang dibuat dari kayu-kayu dan tempat buat perawatan di beli dengan kondisi yang tidak baru (*second*). Bisnis yang didirikan oleh Ibu Ari ini seiring berkembang karena kerja kerasnya dan sering mengikuti pelatihan tata kecantikan, dengan kerja kerasnya tersebut akhirnya bisnis pun berkembang pesat dan bertambah pelanggan kemudian salon pun menambah alat-alat yang baru buat perawatan. Seiring berjalannya waktu, bisnis Ibu Ari Wijayanti pun semakin meningkat lagi sehingga banyak pelanggan dan kolega yang tertarik untuk melakukan perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.¹

Salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* ini dikelola oleh Ibu Ari Wijayanti yang kini berkembang pesat di Kudus, khususnya di Desa Jepang pakis. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* buka pada hari senin-selasa dari pukul 09.00-17.00 WIB. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* terletak di Jl. Pattimura, Karang pakis, Kec. Jati, Kudus. Salon kecantikan tersebut terletak disamping rumah si pemilik salon. Letak salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* sebenarnya kurang

¹Hasil wawancara dengan Ibu Ari selaku pemilik salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

strategis, karena terletak di perumahan bagian tengah, sehingga harus masuk dulu ke gang. Awal mulanya, pemilik ingin membeli tanah bagian depan, namun karena tanah bagian depan sudah laku akhirnya di pilihlah tanah yang tengah. Dengan demikian, karena para pelanggan sudah cocok dan nyaman dengan perawatan yang diberikan mereka tidak memperlmasalahkan hal tersebut.²

2. Visi dan Misi Araya Healthy Skin Care dan Spa di Jepang Pakis Kudus

Adapun visi dan misi Araya Healthy Skin Care dan Spa meliputi:

a. Visi

Menjadi salon kecantikan dan Spa unggulan yang mencerminkan warisan budaya bangsa Indonesia

b. Misi

- 1) Memiliki sumber daya manusia yang profesional dan berbudi pekerti luhur
- 2) Melayani dengan sepenuh hati
- 3) Menggunakan sumber daya alam yang berkualitas, sehat dan aman
- 4) Melakukan inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mencerminkan warisan budaya bangsa Indonesia.³

Tabel 4.1

Daftar Harga Perawatan di Araya Healthy Skin Care dan Spa

Jenis Perawatan	Harga	
Perawatan Rambut	Catok Rambut	Rp. 25.000
	Cuci Rambut	Rp. 15.000
	Potong Rambut	Rp. 15.000
	Hair Mask	Rp. 50.000
	Hair SPA	Rp. 50.000
	Keriting	Rp. 80.000
	Toning	Rp. 65.000 - 125.000
	Smoothing	Rp. 150.000
Perawatan Wajah	Facial	Rp. 80.000 – 500.000
	Massage + Totok Wajah	Rp. 126.000
Perawatan Badan	Lulur SPA	Rp. 80.000
	Hot Stone	Rp. 140.000

²Data didapat dari hasil observasi Ibu Ari Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan Araya Healthy Skin Care dan Spa pada tanggal 7 Agustus 2023

³Data didapat dari hasil observasi Ibu Ari Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan Araya Healthy Skin Care dan Spa pada tanggal 7 Agustus 2023

Jenis Perawatan	Harga	
Perawatan Kuku	Pedicure Menicure	Rp. 60.000 – 80.000
	Nail Art	Rp. 50.000 – 100.000

Harga perawatan di salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* bermacam-macam sesuai dengan perawatan yang dipilih, seperti perawatan untuk rambut harga yang ditawarkan Rp. 25.000 s.d Rp. 150.000, dan perawatan untuk wajah harga ditawarkan Rp. 80.000 s.d 500.000, perawatan untuk kuku mulai Rp. 50.000 – Rp. 100.000, serta perawatan untuk badan harga yang ditawarkan mulai dari Rp. 80.000 – Rp. 140.000.

3. Struktur Organisasi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Struktur organisasi adalah susunan komponen pendukung dan keselarasannya yang tepat, serta peran masing-masing komponen dalam kegiatan operasional masing-masing perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Peran penting dari struktur organisasi dalam bisnis adalah untuk mempertahankan struktur formal, mendukung dan membimbing karyawan, dan memberikan tugas kepada mereka yang merupakan bagian dari organisasi perusahaan. Hal ini bertujuan agar kegiatan yang dilakukan memiliki kejelasan dan menjadi acuan anggota yang sudah menjadi tanggungjawabnya masing-masing sehingga diharapkan aktivitas yang dijalankan dapat terkoordinir dengan baik.⁴

Berikut ini adalah struktur organisasi salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*:

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



⁴T. Hani Handoko, *Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2003), 168.

Dari gambar 4.1 dapat dijelaskan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan.

a. Pemilik

Pemilik perusahaan merupakan seseorang yang memiliki perusahaan bertugas sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin dalam menjalankan bisnisnya. Pemilik salon ini adalah Ibu Ari Wijayangi yang sekaligus menjadi pimpinan utama yang bertanggung jawab untuk melaksanakan atau merangkai segala sesuatu terkait perencanaan, proses pengorganisasian, pengarahan serta pengawasan.

b. Karyawan

Karyawan yang bekerja di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yaitu 4 orang. Dalam melaksanakan pekerjaan, para karyawan bekerja selama kurang lebih 8 jam. Karyawan juga diberi libur satu minggu sekali.

Karyawan yang ada di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di bagi menjadi beberapa pekerjaan yaitu sebagai kasir ada 1, sebagai terapis ada 3.

Berikut tugas dan tanggung jawab karyawan pada masing-masing bagian:

1) Admin

Admin mempunyai tanggung jawab dalam memberitahu klien selama mereka tinggal di salon dan memberitahu klien secara detail tentang layanan yang disediakan salon dan biayanya.

2) Terapis

Terapis mempunyai tanggung jawab dalam melakukan operasional sehari-hari dalam salon, yang bertugas melayani pelanggan untuk melakukan segala perawatan wajah, perawatan rambut, perawatan tubuh, dan sebagainya.⁵

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Kualitas Pelayanan yang Diterapkan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* dalam melayani pelanggan dipastikan pelanggan di sambut dengan baik dan

⁵Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

menanyakan kepentingan apa yang dibutuhkan. Di salon ini juga pelayanannya harus melalui reservasi dulu supaya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.

”Jadi gini mbak, saat ada pelanggan yang datang kita sambut dengan baik, ramah, murah senyum dan kami tanyakan kepentingan apa yang dibutuhkan”.⁶

Kebanyakan pelanggan mengetahui informasi mengenai *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* melalui rekomendasi dari mulut ke mulut serta pembuktian pelanggan di story WhatsApp. Adanya informasi tersebut, akhirnya calon pelanggan pun penasaran dan mencoba perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* sehingga tercipta pelanggan yang loyal. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan sebagai berikut:

“Banyak pelanggan yang mengetahui tentang salon saya dari informasi yang dibagikan mulut ke mulut lain. Ada juga testimoni dari pelanggan di story WhatsApp.”.⁷

Dari beberapa orang pelanggan setia dari berbagai macam kalangan, penelitian ini mengambil 3 orang informan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Tabel 4.2

Data Informan Pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*

No	Nama Informan	Lama Berlangganan	Pekerjaan
1	Ibu Woro	4.5 Tahun	Wiraswasta
2	Kak Anggun	2.5 Tahun	Mahasiswa
3	Kak Nila	2 Tahun	Mahasiswa

Fasilitas yang disediakan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* meliputi tempat parkir, sabun untuk cuci tangan, *handsanitizer*, ruang tamu, kamar mandi, AC, *wifi* dan tentunya dengan ruang perawatan yang bersih dan nyaman.

Dalam memberikan pelayanan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling penting. Para pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* diperlakukan

⁶Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*, pada tanggal 7 Agustus 2023

⁷Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*, pada tanggal 7 Agustus 2023

seperti keluarga sendiri. Hal ini disampaikan oleh Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon bahwa:

“Dengan menerapkan 5 S (salam, sapa, senyum, sopan, dan santun) dan motto *core value*, yang berarti kita memperlakukan para pelanggan seperti keluarga kita sendiri. Menurut saya, kualitas jasa merupakan hal yang paling penting, sehingga tercipta korelasi dengan pelanggan. Saya selalu mengkomunikasikan dengan para terapis untuk tidak mendiskriminasi antar pelanggan, jadi disini pelanggan di sama ratakan mbak dan dengan memberikan treatment kepada pelanggan sebaik mungkin”.⁸

Pemilik salon tidak hanya mencari keuntungan finansial saja. Mereka juga mencari tingkat saling mendukung dengan pelanggan mereka untuk melanjutkan kerjasama yang telah dimulai pada titik persaudaraan.

Salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* menerapkan *core value* (aktif, ramah, aman, yakin sukses dan amanah) dalam melayani pelanggannya, hal ini dibuktikan dengan bentuk motto di banner salon tersebut yang bertuliskan *core value*. Pemilik salon dan para terapis dalam melayani pelanggan sangat ramah dan telaten sehingga hasil setelah perawatan yang diberikan merasa nyaman dan puas. Penerapan *core value* menciptakan kualitas pelayanan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* terjamin keamanan dan kenyamanan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Woromengatakan:

“Dari segi kualitas pelayanannya bagus, terutama saat *Spa*. Karyawannya nya sangat *friendly*, saya dibuat nyaman selama perawatan disini. Apalagi salonnya tertutup, sehingga lebih kondusif dan aman”.

“Kualitas pelayanannya sudah baik dan semoga kedepannya lebih baik lagi”.⁹

Hal ini juga disampaikan oleh Kak Anggun mengatakan:

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Arie wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*, pada tanggal 7 Agustus 2023

⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

“Kualitas pelayanannya bagus, terapinya cekatan dan telaten”.

“Tempatnya sudah nyaman, akan tetapi lebih ditingkatkan lagi kenyamanannya, terlebih saat *weekend* yang rame”.¹⁰

Sama halnya disampaikan oleh Kak Nila bahwa:

“Terkait kualitas pelayanannya baik, dengan tarif perawatan yang relatif terjangkau.”¹¹

Selain kualitas pelayanan, *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* juga memperhatikan keamanan selama perawatan, sehingga mencegah terjadinya kekeliruan dalam proses pelayanan terhadap pelanggan.

Hal ini disampaikan oleh Ibu Woro mengatakan:

“Alhamdulillah selama ini saya tidak pernah ada kekeliruan dan belum ada kekeliruan dalam perawatan”.¹²

Hal ini juga disampaikan oleh Kak Anggun bahwa:

“Para terapis tidak pernah melakukan kesalahan selama perawatan mbak”.¹³

Sama halnya yang dijelaskan oleh Kak Nila bahwa:

“Kalau untuk perawatan selama ini sih tidak pernah ada kesalahan ya mbak, hasil perawatannya juga memuaskan”.¹⁴

¹⁰ Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

¹¹ Hasil wawancara dengan Kak Nila selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

¹³ Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

¹⁴ Hasil wawancara dengan Kak Nila selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

2. Strategi dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis Kudus

Pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki strategi sendiri dalam mempertahankan kualitas pelayanan dengan memperhatikan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *compliance* (kepatuhan), *assurance* (jaminan), *reliability* (kehandalan), *tangible* (bukti fisik), dan *emphaty* (empati). Sebagaimana penjelasan dari Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

“Kami menyediakan ruang perawatan yang bersih dan nyaman. Disini tidak pakai pengharum ruangan mbak. Jadi, sebagai pengganti pengharumnya saya pakai dupa disetiap ruangan untuk wewangian supaya mempunyai wangi yang khas dan pelangganpun bisa relaks dalam menikmati pelayanan. Peralatan yang kami pakai pun juga bersih”.

Bukti fisik pada kebersihan ruang perawatan dan peralatan salon memiliki faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan salon. Setiap peralatan dalam kondisi baik, suasananya akan menyenangkan dan pelanggannya akan kooperatif saat proses perawatan. Pembersihan alat perawatan memiliki tujuan mengurangi iritasi pada kulit kepala pelanggan. Hal ini disampaikan oleh Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

“Setelah memberi perawatan kepada pelanggan. Tentunya harus membersihkan alat-alat yang di gunakan tadi mbak, supaya kulit pelanggan tidak mengalami iritasi”.¹⁵

Dari hasil wawancara diatas, dapat dikatakan bahwa pemilik salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* selalu menjaga kebersihan ruangan dan alat-alat untuk perawatan yang telah digunakan.

Selain memperhatikan kebersihan ruangan dan peralatan perawatan, salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* mengenai keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsivess*) selalu menjaga tanggungjawabnya dalam

¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

memenuhi permintaan pelanggannya. Sebagaimana yang dijelaskan bahwa:

“Dalam memenuhi keinginan pelanggan, kita akan menawarkan perawatan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan, lalu kita layani. Contohnya ada pelanggan yang datang ingin potong rambut, ya lalu kami persilahkan untuk masuk ruang perawatan dan kami mempersiapkan alat-alat pemotong rambut yang akan digunakan. Ada juga beberapa pelanggan yang ingin perawatan lengkap sekaligus, contohnya setelah potong rambut ingin *facial* dan *Spa*, dengan senang hati kami layani mbak”.¹⁶

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh salon untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dilakukan secara efektif.

Memahami kebutuhan pelanggan dengan memiliki komitmen dalam pekerjaan, memiliki integritas, dan mampu memenuhi permintaan pelanggan adalah salah satu cara untuk membuktikan bahwa salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memilikipelayanan yang berkualitas tinggi.

Dalam menjaga komitmen untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, keamanan juga diperlukan ketika memberikan perawatan kepada pelanggan untuk memastikan bahwa tidak ada risiko. Oleh karena itu, pemilik salon kecantikan selalu menjaga keamanan selama perawatan dengan cara tidak melakukan kesalahan. Demikian pernyataan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* sebagai berikut:

“Menurut saya keamanan merupakan hal yang penting ya mbak. Selama perawatan *Alhamdulillah* kami tidak melakukan kesalahan kepada pelanggan. Pelangganpun tidak ada yang mengeluh setelah perawatan. Kami selalu menjaga keuletan dan ketelitian itu sih kuncinya mbak. Misalnya, ketika *facial*, kami sangat berhati-hati dalam memencet jerawat maupun komedo yang ada di wajah pelanggan yang dimulai dari perawatan *steam peeling*, pembersihan, mengangkat komedo, hingga

¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

pemberian serum harus dilakukan secara berurutan dan teliti.¹⁷

Kemudian mengenai rasa empati, ketika memberikan perawatan kepada pelanggan, Ibu Arie Wijayanti dan terapis memberikan perhatian yang tulus untuk para pelanggannya serta memahami permintaan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan penjelasannya bahwa:

“Seperti yang sudah saya jelaskan tadi ya mbak, kami selalu menerapkan dalam melayani pelanggan harus dilayani dengan sepenuh hati dan menawarkan apa yang mereka inginkan. Jika pelanggan ingin *creambath* ya kami layani, ada juga pelanggan yang ingin treatment lainnya ya kami layani, seperti *facial* lalu *spamaupun creambath* ya kami turuti permintaan mereka”.¹⁸

Dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa strategi yang diterapkan oleh pemilik salon kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam mempertahankan kualitas pelayanan yaitu dengan menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsivess*), jaminan (*assurance*), serta empati (*emphaty*).

3. Strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jepang Pakis Kudus

Pelanggan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki argumentasi tersendiri mengapa mereka ingin enggan berpindah ke se tempat salon kecantikan yang lain. Hal ini ditunjukkan dengan tindakan mereka seperti merekomendasikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* kepada orang lain, serta secara konsisten tetap setia atau kembali lagi untuk perawatan setelah waktunya tiba.

Semakin banyaknya salon kecantikan lain, para pelanggan tidak pernah beralih ke salon kecantikan lain karena permintaan kebutuhan mereka sudah ada di salon *Araya*

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

Healthy Skin Care semua. Hal tersebut dipaparkan oleh Kak Anggun sebagai berikut:

“Sekarang banyak ya kak salon kecantikan, namun saya tetap bertahan di *Araya Healthy Skin Care* karena disini menurut saya termasuk sudah lengkap perawatannya dan pastinya saya sudah nyaman perawatan disini”.¹⁹

Hal ini juga disampaikan oleh Ibu Woro mengatakan: “Saya harap bisa tetap bertahan ya mbak di tengah banyaknya salon kecantikan lainnya, karena pelanggan disinipun saya rasa sudah banyak”.²⁰

Dengan menerapkan kualitas jasa maka pelanggan akan tetap setia pada suatu bisnis, sebagaimana hal tersebut yang jelaskan oleh Ibu Woro bahwa:

“Selama saya perawatan disini tidak ada kesalahan maka saya akan tetap melakukan perawatan disini, karena memang hasilnya di saya sudah memuaskan”.²¹

Hal ini juga dijelaskan oleh Kak Anggun bahwa: “Saya sudah mendapatkan kenyamanan perawatan disini, dan hasilnya pun sudah cocok di saya maka dari itu saya akan tetap melakukan perawatan disini”.²²

Sama halnya yang disampaikan oleh Kak Nila bahwa: “Saya tetap melakukan perawatan disini karena saya sudah cocok dengan hasilnya yang memuaskan”.²³

Berdasarkan wawancara dengan para pelanggan diatas, dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas para

¹⁹ Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan Spa pada tanggal 9 Agustus 2023

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan Spa pada tanggal 7 Agustus 2023

²¹ Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan Spa pada tanggal 7 Agustus 2023

²² Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan Spa pada tanggal 9 Agustus 2023

²³ Hasil wawancara dengan Kak Nila selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan Spa pada tanggal 9 Agustus 2023

pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yakni kepuasan (*satisfaction*), ikatan emosi (*emotional banding*), kepercayaan (*trust*), kemudahan (*choice reduction and habit*) dan pengalaman dengan perusahaan (*history with company*).

Perilaku pelanggan yang loyal *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yaitu dengan merekomendasikan salon tersebut kepada orang lain, setiap bulan jika sudah waktunya perawatan selalu datang kembali dan memberitahukan pengalaman positif selama perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Hal ini sesuai hasil wawancara dengan Kak Anggun bahwa:

“Saya mengetahui *Araya Healthy Skin Care* ini kebetulan dari Instagram, saya pun penasaran lalu mencobanya untuk perawatan disini, hasilnya juga bagus”.

“Saya juga sudah 2.5 tahun untuk perawatan disini”.²⁴

Hal tersebut juga disampaikan oleh Kak Nila bahwa:

“Saya mengetahui informasi tentang salon ini dari rekomendasi teman saya. Teman saya bilang hasilnya bagus, perawatannya harganya murah. Ya akhirnya saya mencoba untuk perawatan disana, saya paling suka *spa*-nya sih mbak badan terasa lebih ringan dan rileks”.
“Saya perawatan disini sudah 2 tahunan”.²⁵

Sama halnya disampaikan oleh Ibu Woro bahwa:

“Saya mengetahui salonnya Mbak Arie kebetulan ketika tidak sengaja bertemu di tempat belanja. Kemudian beliau merekomendasikan saya untuk perawatan di salonnya. Saya pun penasaran, dan Alhamdulillah sampai sekarang saya masih perawatan disini karena hasilnya benar-benar memuaskan”.

“Untuk perawatan disini kurang lebih sudah 4.5 tahunan ya mbak”.²⁶

²⁴ Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

²⁵ Hasil wawancara dengan Kak Nila selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

Guna mempertahankan loyalitas pelanggan, peneliti memperoleh data terkait strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* supaya loyalitas pelanggan tetap terjaga dan pelanggan tidak beralih ke salon lainnya. Loyalitas pelanggan terbentuk dari komponen terhadap pemberian pelayanan. Strategi yang digunakan oleh Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon kecantikan yakni menyenangkan konsumen, pengalaman konsumen, harga atau nilai, pengalaman konsumen, dan atribut yang dapat dicatat.

Dalam hal menyenangkan konsumen, yaitu selalu menjaga sopan santun, ramah, aktif, aman dan amanah. Hal ini sesuai dengan penjelasannya bahwa:

“Kami menerapkan *core value* yang berarti ramah, sopan, senyum kepada pelanggan ya mbak. Saya sebagai pemilik salon selalu memberi tahu kepada para terapis, kalau ada masalah dirumah jangan dibawa ke pekerjaan, karena bisa jadi berdampak untuk konsumen. Namanya pelanggan kan raja ya mbak, harus dilayani dengan baik”.²⁷

Dengan sopan santun dan keramah tamahan dalam pelayanan, maka pelanggan akan memperoleh kepuasan tersendiri. Selain itu, sikap keramah tamahan dapat menciptakan hubungan yang positif dengan pelanggan, sehingga pelanggan akan merasakan kepuasan dan kenyamanan. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Arie Wijayanti sebagai pemilik salon kecantikan sebagai berikut:

“Sopan dan ramah tamah merupakan salah satu misi di salon *Araya Healthy* ya mbak, yang membuat pelanggan merasa nyaman. Semua pelanggan kami anggap sebagai keluarga sendiri. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang baik antara kami”.²⁸

Dari penjelasan diatas, dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya, *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* selalu menerapkan sopan santun, ramah tamah dalam melayani pelanggan. Para pelanggan dianggap seperti keluarga sendiri

²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

sehingga akan timbul suatu ikatan antara pemilik salon, terapis, dan para pelanggannya. Hal inilah terbentuk kepercayaan pelanggan sehingga mengulang kembali untuk perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Kemudian strategi yang diambil oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam menjaga loyalitas pelayanannya yakni dengan memberikan perhatian khusus kepada pelanggannya dengan cara diingatkan jika sudah waktunya harus kembali melakukan perawatan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh beliau bahwa:

“Ya namanya pelanggan kan ada berbagai karakter, ada yang sudah kesadaran diri sendiri jika sudah waktunya treatment dia langsung datang, kemudian ada juga pelanggan yang sifatnya ingin dihubungi oleh kami jika sudah waktunya treatment. Oleh karena itu, bagi pelanggan yang ingin diingatkan waktunya treatment, langsung di hubungi oleh admin melalui WhatsApp”.²⁹

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki dua versi, yang pertama yaitu pelanggan dengan kesadaran sendiri jika sudah waktunya perawatan maka dia akan datang ke salon, dan yang kedua yaitu pelanggan yang ingin diingatkan jika sudah waktunya perawatan. Bagi pelanggan yang ingin dihubungi ketika sudah waktunya perawatan, maka admin salon pun akan menghubungi pelanggan tersebut. Hal tersebut merupakan suatu bentuk perhatian kepada para pelanggan untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Selanjutnya harga atau nilai, strategi yang diambil oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* adalah melakukan studi banding dengan salon kecantikan lainnya dan tidak menaikkan harga pelayanan perawatan. Hal ini diperkuat sesuai dengan penjelasannya bahwa:

“Kami melakukan studi banding harga dengan salon kecantikan lainnya mbak jadi saya meminta terapis saya untuk treatment di tempat lain, lalu menceritakan bagaimana sistem harganya dan bahan-bahan yang saya gunakan kan organik ya, saya juga menanam

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

tumbuh-tumbuhan sendiri. Jadi saya tidak menaikkan biaya treatmentnya. Supaya pelanggan tetap bertahan dan kembali untuk menjadi pelanggan yang loyal”.³⁰

Dari penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa, pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* tidak menaikkan pada harga perawatannya. Hal ini dilakukan supaya tidak menekan pelanggan sehingga pelanggan pun akan kembali lagi untuk perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Selanjutnya, mengenai pengalaman konsumen untuk menjaga loyalitas pelanggan yaitu dengan menjaga kualitas pelayanan. Karena dengan kualitas pelayanan, pelanggan dapat mengevaluasi sendiri dari hasil pelayanan yang diberikan sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka pelanggan akan mendapatkan pengalaman bagaimana rasanya dan hasil dari perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Arie Wijayanti bahwa:

“Saya selalu menjaga kualitas pelayanan dengan ulet dan cekatan supaya hasil treatment bisa maksimal. Kualitas merupakan suatu hal yang penting bisnis salon kecantikan, karena akan menarik pelanggan untuk datang kembali ke salon saya”.³¹

Kemudian mengenai atribut yang dicatat, pemilik salon akan mengevaluasi manfaat dari setiap produk yang ditawarkan ketika melakukan layanan pelanggan. Ini dilakukan dengan maksud memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang tepat. Sesuai dengan pernyataan Ibu Arie Wijayanti mengatakan:

“Yang pertama dengan menanyakan dan mendengarkan keluhan pelanggan, lalu kami merekomendasikan perawatan apa yang cocok untuk dia. Misalnya, pelanggan memiliki kondisi wajah yang kusam, nah facial yang cocok untuk dia adalah oxy glow. Manfaat oxy glow adalah mencerahkan,

³⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

menghaluskan dan mengembalikan penampilan wajah fresh kembali”.³²

4. Keunggulan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* memiliki keunggulan tersendiri untuk para pelanggannya dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya yang berada di Jepang Pakis Kudus.

Untuk keunggulan yang pertama adalah kualitas pelayanan yang diberikan dan mematok harga yang relatif terjangkau serta memberikan kenyamanan serta oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Ibu Woro:

“Pelayanannya memuaskan, untuk produk juga cocok dikulit saya dan treatment yang aku coba semuanya memuaskan”.³³

Hal tersebut juga disampaikan oleh Kak Nila bahwa: “Keunggulannya seperti kayak kualitas pelayanan tadi ya, harganya pun relatif terjangkau dan tidak menguras kantong bagi mahasiswa. Pelayanannya juga memuaskan”.³⁴

Keunggulan yang kedua adalah dari segi kenyamanan. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memberikan fasilitas yang nyaman bagi pelanggannya, karena dengan fasilitas yang nyaman pelanggan pun senang. Hal ini dijelaskan oleh Kak Anggun mengatakan:

“Tempatnya super nyaman, bersih dan rapi. Untuk pelayanannya sangat baik, ”.³⁵

Keunggulan yang ketiga adalah bahan-bahan yang digunakan menggunakan bahan organik, seperti lidah buaya,

³² Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

³³ Hasil wawancara dengan Ibu Woro selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*, pada tanggal 7 Agustus 2023

³⁴ Hasil wawancara dengan Kak Nila selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 9 Agustus 2023

³⁵ Hasil wawancara dengan Kak Anggun selaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*, pada tanggal 9 Agustus 2023

mawar, daun sirih dan sebagainya. Hal ini diperkuat oleh Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon bahwa:

“Selain kualitas pelayanan, harga dan kenyamanan, salah satu keunikan disini adalah menggunakan bahan organic atau alami ya mbak seperti lidah buaya, mawar, daun sirih dan kami olah sendiri untuk melakukan perawatan kulit yang sehat dan alami sebagai prioritas utama. Kami juga memberikan berbagai macam layanan perawatan wajah, seperti facial, peeling dan perawatan anti aging serta perawatan tubuh juga menggunakan bahan organic seperti minyak esensial, tanaman herbal dan ramuan tradisional”.³⁶

Keunggulan ataupun keunikan ini membuat *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* menjadi pilihan yang menarik bagi masyarakat yang ingin mencari perawatan kulit yang sehat, alami dan berkualitas di bandingkan dengan salon kecantikan lain, seperti yang dijelaskan oleh Kak Rida (salon Ridaza) bahwa:

“Salon ini konsepnya modern dan trendi. Kami menawarkan berbagai layanan kecantikan seperti potong rambut, pewarnaan, perawatan kulit dan *manicure pedicure*. Kami juga menggunakan produk berkualitas tinggi untuk memberikan hasil terbaik untuk pelanggan.”³⁷

Hal ini juga yang dijelaskan oleh Ibu Melodi (Mellody Salon) bahwa:

“Salon ini lebih ahli dalam perawatan rambut ya mbak. Kami menawarkan bermacam-macam layanan seperti potong rambut, pewarnaan, perawatan rambut dan styling. Kami lebih mengikuti tren terbaru dalam dunia tata rambut, dan tentunya menggunakan produk

³⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 07 Agustus 2023

³⁷ Hasil wawancara dengan Kak Rida selaku pemilik salon Ridaza pada tanggal 09 Januari 2024

berkualitas tinggi dan teknik yang update dalam memberikan kepuasan pada pelanggan”.³⁸

Hal ini juga dijelaskan oleh Kak Nova (Nova Beauty) bahwa:

“Di salon ini cukup lengkap ya kak dengan berbagai macam perawatan seperti perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tubuh, dan manicure pedicure yang menggunakan produk yang unggul dalam industri kecantikan. Kami juga memiliki layanan yang lengkap dan tim professional yang sudah terlatih dengan baik”.³⁹

Hal ini dijelaskan juga oleh Kak Suci bahwa:

“Salon ini melayani berbagai macam perawatan, mulai dari perawatan rambut, wajah dan serta perawatan tubuh. Salon ini melayani pelanggan dengan semaksimal mungkin supaya pelanggan merasakan kepuasan”.⁴⁰

5. Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan pada Salon Kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

a. Kendala

Setiap bisnis tentunya memiliki kendala dalam perkembangan bisnisnya untuk mencapai suatu tujuan. Kendala merupakan faktor yang berpengaruh negatif terhadap proses strategi yang dijalankan oleh bisnis. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki beberapa kendala pada kualitas pelayanannya. Hal tersebut dinyatakan oleh Ibu Ari bahwa:

“Keberadaan pesaing yang semakin menunjukkan kelebihanannya melalui berbagai macam perawatan, harga, inovasi baru terhadap produk yang ditawarkan menjadi hambatan salon dalam mempertahankan

³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Melodi selaku pemilik Mellody pada tanggal 09 Januari 2024

³⁹ Hasil wawancara dengan Kak Nova selaku pemilik Nova Beauty pada tanggal 09 Januari 2024

⁴⁰ Hasil wawancara dengan Kak Suci selaku pemilik salon Suci pada tanggal 09 Januari 2024

kualitas pelayanannya. Selain itu, untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan kami akui kalau masih kurang baik, hal ini dikarenakan pelanggan tidak reservasi terlebih dahulu”.⁴¹

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* memiliki berbagai macam kendala yaitu keberadaan pesaing yang semakin menunjukkan kelebihannya melalui varian, harga inovasi baru terhadap jasa yang ditawarkan dan kurang tepat waktu terhadap pelayanan, sehingga dapat mempengaruhi lajunya perkembangan suatu bisnis.

b. Solusi

Adapun solusi yang diberikan dari kendala tersebut yakni *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* mempunyai langkah khusus dalam mempertahankan kualitas pelayanannya dengan memberikan tempat yang nyaman, rapi dan bersih. Serta menekankan kepada karyawannya untuk lebih kreatif dalam berinovasi dengan meningkatkan jasa pelayanannya. Hal ini didukung dengan diadakannya kegiatan *gathering* atau sosialisasi yang diadakan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* setiap 1 bulan untuk melihat sejauh mana perkembangannya.

C. Analisis Data Penelitian

1. Strategi Kualitas Pelayanan yang di Terapkan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* Jepang Pakis Kudus

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan suatu keuntungan strategi untuk meningkatkan pelanggan baru, mempertahankan pelanggan yang ada, menghindari kaburnya pelanggan, serta menciptakan keunggulan khusus, termasuk dalam dunia bisnis salon kecantikan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan untuk mengevaluasi bahwa suatu produk atau jasa telah memiliki nilai guna seperti yang diinginkan atau diharapkan.⁴²

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* sudah bertahun-tahun berkiprah di dunia pelayanan jasa. Dengan memiliki beberapa orang pelanggan yang loyal, tentunya terdapat

⁴¹Hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

⁴²Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: CAPS, 2012), 236

kualitas pelayanan yang dimiliki salon. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari penilaian positif pelanggan di salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* karena terpenuhinya kepuasan mereka.

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* menerapkan motto *core value*, dalam dunia salon setiap langkah yang dilakukan harus mempunyai nilai sendiri untuk meningkatkan kesejahteraan pelanggan. Sikap *core value* ini merupakan bukti bahwa aktif atau profesional, ramah, aman, amanah dan kompeten dalam bidang pekerjaan yang dia jalani.⁴³

Seorang profesional mampu memberikan bantuan yang efektif dan efisien. Profesionalisme ini ditunjukkan oleh efektivitasnya dalam menyediakan layanan kepada pelanggan. Saat melakukan tugas, seseorang mungkin dianggap profesional jika mereka bekerja sesuai dengan kemampuan mereka. Jika seseorang memiliki kemampuan untuk bekerja sesuai dengan keahliannya, maka mereka akan dapat menyelesaikan dan menyelesaikan pekerjaan mereka secara efektif dan efisien.⁴⁴

Oleh sebab itu, *core value* dalam pelayanan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* ditunjukkan bahwa:

- a. Memperlakukan semua pelanggan seperti keluarga, jadi salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* tidak membedakan antara satu pelanggan dengan pelanggan lainnya, semuanya diperlakukan secara adil.
- b. Memberikan pelayanan dan perawatan kepada pelanggan secara maksimal seperti salon profesional yang lain. Meskipun perawatan hanya ditangani oleh si pemilik dan terapis salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* saja, hasil perawatan tidak kalah seperti salon-salon profesional yang berkualitas tinggi. Karena pemilik salon memiliki keahlian dengan mengikuti pelatihan-pelatihan mengenai kecantikan, perawatan pun dilakukan dengan penuh ketelitian, kesabaran, kehati-hatian.⁴⁵

⁴³Data diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023.

⁴⁴Ika Yunia Fauzia, *Etika Bisnis dalam Islam*, (Jakarta: Kencana, 2013), 18.

⁴⁵Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Arie Wijayanti selaku pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023.

2. Strategi dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Industri salon menjadi semakin diminati oleh pelaku usaha. Untuk menarik perhatian pelanggan, para pelaku usaha salon kecantikan memberikan inovasi pada setiap salon kecantikannya. Perkembangan industri salon kecantikan didukung dengan peningkatan kebutuhan masyarakat, terutama yang berkaitan dengan penampilan dan keinginan yang membawa kemajuan di industri kecantikan. Saat ini, salon kecantikan menjadi pilihan utama bagi perempuan yang ingin meningkatkan penampilan mereka dan meningkatkan kepercayaan diri mereka.

Strategi adalah proses penetapan jangka panjang dalam bentuk individu maupun organisasi yang disertai dengan penyusunan cara-supaya mencapai suatu tujuan tertentu, yang diimplementasikan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Sehingga dengan pelayanan yang berkualitas, pelanggan akan merasa puas dan memberikan evaluasi yang positif terhadap jasa yang sudah diberikan oleh pemilik salon dan terapis. Upaya untuk menjaga kualitas pelayanan, *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memperhatikan strategi kualitas pelayanan yang meliputi *Responsivess* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), dan *Empathy* (Empati).

a. *Responsivess* (Daya Tanggap)

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* bersedia membantu dan memberikan pelayanan yang unggul dan kompeten terhadap pelanggan.

b. *Assurance* (Jaminan)

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* selalu menjaga komitmen mengenai kualitas pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan perawatan seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan semaksimal mungkin.

c. *Reliability* (Kehandalan)

Pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* mempunyai kemampuan yang unggul dalam melayani pelanggan dan dapat memenuhi permintaan pelanggan sesuai dengan permintaan pelanggan, serta tidak melakukan kesalahan selama proses perawatan agar aman dan terhindar dari resiko yang tidak diinginkan terutama bagi pelanggan. Bahan-bahan yang digunakan untuk

melakukan perawatan terbuat dari bahan-bahan yang organik dan alami.

d. *Tangible* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yang dimiliki oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* adalah tempat salon milik sendiri, peralatan perawatan yang modern dan bersih, pemilik salon dan terapis yang terampil dan cekatan, serta ruang perawatan yang bersih dan nyaman.

e. *Emphaty* (Empati)

Pemilik salon maupun terapis mau mendengarkan keluhan maupun keinginan pelanggan, memiliki rasa kepedulian saat pelayanan, dan memberikan solusi. Hal ini merupakan faktor pendukung kualitas pelayanan salon kecantikan.

Hasil dari pemaparan yang dilakukan oleh peneliti di atas sesuai dengan lima dimensi yang ditulis oleh Mu'ah dan Masram yakni.

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*) yakni berkaitan dengan daya fasilitas fisik, perlengkapan, dan material, yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya tanggap (*responsivess*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan konsumen, serta menginformasikan kepada jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan biasa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- 5) Empati (*emphaty*), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal

kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.⁴⁶

3. Strategi *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di Jepang Pakis Kudus

Kelangsungan usaha yang dapat dilihat dari kesetiaan dan kepercayaan konsumen untuk menjadi pelanggan dari bisnis yang dijalankan, bentuk loyalitas konsumen akan dibuktikan dengan melakukan perawatan secara berulang, dan merekomendasikan kepada orang lain serta tidak mudah beralih pada pelaku bisnis lain yang sama.

Prinsip dasar dan tujuan utama dari sebuah bisnis tidak hanya mencari keuntungan, namun juga menciptakan loyalitas pelanggan. Para pelanggan yang puas merupakan sumber keuntungan bagi salon. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin suatu hubungan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang. Kualitas hasil pekerjaan dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan spesifik pelanggan.⁴⁷

Kepuasan menciptakan loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak salon. Perilaku loyalitas pelanggan tercermin dari perilaku pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yang konsisten kembali untuk perawatan, dan tidak beralih ke salon kecantikan yang lain serta merekomendasikan salon tersebut kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan pengertian loyalitas pelanggan yang dikemukakan oleh Supranto dalam jurnal Kadek Agus Maha Putra yang menyatakan bahwa:

Loyalitas dapat didefinisikan sebagai sikap pelanggan terhadap suatu produk/merek yang dibentuk dengan membeli terus menerus produk yang sama sepanjang waktu yang merupakan hasil dari pembelajaran dimana jasa dapat memuaskan kebutuhan pelanggan. Dari

⁴⁶Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Taman Sidoarjo, Zifatama Publisher, 2014), 76-77.

⁴⁷Darmawan, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Citra Toko Terhadap Kepuasan Konsumen", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol 2, No 1, Juli (2020): 75.

definisi diatas diartikan bahwa loyalitas pelanggan sangat penting bagi perusahaan.⁴⁸

Sebelum membahas strategi yang di lakukan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Peneliti akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan sehingga tetap loyal pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* antara lain:

a. Perhatian (*Caring*)

Setiap kebutuhan, perhatian, dan permasalahan yang dimiliki pelanggan harus diperhatikan dan ditangani oleh perusahaan. Dengan memberikan bentuk perhatian maka konsumen akan puas terhadap pelayanan yang pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan yang setia. Apabila perusahaan mengutamakan perhatiannya, maka akan menciptakan loyalitas pelanggan.⁴⁹

Pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan para terapis menjaga, memberi perhatian kepada pelanggan, mendengarkan keluhan kesahnya, serta menerima setiap ide atau masukan dari pelanggan. Selain itu, juga memberikan pengalaman pelanggan yang positif melalui komunikasi yang efektif, pelayanan yang ramah, memberikan solusi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan membuat mereka tetap loyal.⁵⁰

b. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan muncul dari suatu proses jangka panjang sehingga kedua belah pihak saling mempercayai.⁵¹

⁴⁸ Kadek Agus Maha Putra, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi pada CV. Jaya Utama Teknik di Kabupaten Badung", *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, Vol 1, No 4, (2021): 2.

⁴⁹ Purboyo, dkk, *Perilaku Konsumen Tinjauan Konseptual dan Praktis*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 77.

⁵⁰ Data diperoleh dari hasil observasi pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*

⁵¹ Nora Pitri Nainggolan, "Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Pelanggan PT Great Seasons Tours and Travel di Kota Batam", *JIM UPB*, Vol 6, No 1 (2018):52.

Pelanggan setia *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* menyatakan bahwa adanya kualitas pelayanan yang diberikan para pelanggan setianya sudah mempercayakan dan pemilik salon maupun terapis menjaga hubungan yang baik dengan pelanggannya sehingga menciptakan kenyamanan.

c. Perlindungan (*Length of Patronage*)

perusahaan harus dapat memberikan perlindungan/jaminan kepada pelanggannya mengenai kualitas produk, pelayanan pelanggan, keluhan, dan layanan transaksional dan berhubungan dengan perusahaan, hal ini bertujuan agar pelanggan merasa bahwa perusahaan memberi mereka perlindungan yang mereka butuhkan.

Pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* merasa bahwa pelayanan atau produk yang diberikan sudah menjadi bagian yang melekat dari kehidupannya. Dengan demikian, pelanggan merasa *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* cukup untuk menjadi pemenuh kebutuhan mereka. Sehingga pelanggan merasakan ketergantungan untuk melakukan perawatan di salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dan menjadikannya sebagai pelindung.

d. Kepuasan Akumulatif (*Overall Satisfaction*)

Kepuasan akumulatif merupakan nilai keseluruhan berdasarkan jumlah pembelian atas produk barang atau jasa pada suatu periode tertentu.⁵²

Para pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan terjadi karena para pemilik salon dan terapis memberikan perawatan yang optimal sesuai dengan keinginan pelanggan. Oleh karena itu, banyaknya pelanggan yang setia pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* terhadap pelayanan yang diberikan dapat memberikan keuntungan dengan jumlah yang cukup besar bagi salon.

Keempat faktor tersebut dapat menciptakan loyalitas pelanggan berdasarkan perspektif sikap dan perilaku. Loyalitas yang didasari perspektif sikap dipengaruhi oleh kedua faktor utama, sementara untuk faktor perilaku dipengaruhi oleh hal keduanya.

⁵²Purboyo, dkk, *Perilaku Konsumen Tinjauan Konseptual dan Praktis*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 77.

Seorang pelaku bisnis muslim merupakan seseorang yang bisa dipercaya, sehingga dia tidak mendzolimi kepercayaan yang telah diberikan kepadanya. Pelaku bisnis muslim harus memiliki sikap toleransi. Manfaat sikap toleransi yaitu untuk mempermudah pertemanan, mempercepat kembalinya modal, mempermudah urusan jual beli dan membuka pintu rezeki. Dalam Al-Qur'an telah dijelaskan bahwa seorang pebisnis dilarang untuk berdusta demi mendapatkan keuntungan. (Q.S. An-Nahl ayat 116):

وَلَا تَقُولُوا لِمَا تَصِفُ أَلْسِنَتُكُمْ الْكَذِبَ هَذَا حَلَلٌ

وَهَذَا حَرَامٌ لِّتَفْتَرُوا عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ إِنَّ الَّذِينَ يَفْتَرُونَ

عَلَى اللَّهِ الْكَذِبَ لَا يُفْلِحُونَ ﴿١١٦﴾

Artinya : “Dan janganlah kamu mengatakan terhadap apa yang disebut-sebut oleh lidahmu secara dusta “ini halal dan ini haram”, untuk mengada-adakan kebohongan terhadap Allah. Sesungguhnya orang-orang yang mengada-adakan kebohongan terhadap Allah tiadalah beruntung.”

Meskipun pesaing jasa kini semakin banyak, namun para pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* tidak ingin beralih. Bagi mereka, perawatan di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* cukup memuaskan dengan keinginan mereka dan harga yang terjangkau bagi semua kalangan. Para pelanggan membuktikan kesetiiaanya terhadap salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dengan cara:

- a. Mempromosikan salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* ke orang lain (dari mulut ke mulut) maupun melalui platform internet (WhatsApp, Instagram).
- b. Apabila telah tiba waktunya untuk perawatan, maka pelanggan tersebut datang kembali ke salon untuk meminta perawatan.
- c. Pelanggan berbagi pengalaman yang positif tentang hasil pelayanan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* kepada orang lain. Contohnya adalah hasil yang dirasakan setelah perawatan *Spa* di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* bagus,

membuat badan terasa lebih ringan dan rileks. Begitupun saat facial, membuat kulit cerah, jerawat cepat hilang, dan tidak membuat kulit iritasi, komedo terangkat.⁵³

Setiap pemilik salon kecantikan tentunya memiliki strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggannya supaya pelanggan tidak beralih perawatan ke salon, termasuk *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* untuk menjaga loyalitas pelanggannya menerapkan unsur harga atau nilai, menyenangkan konsumen, pengalaman konsumen, serta atribut produk yang dapat dicatat. Unsur-unsur ini sesuai dengan teori Saiman yang menyatakan bahwa:

Guna menjaga loyalitas pelanggan dalam keunggulan bersaing, pelaku usaha atau perusahaan harus mampu memahami berbagai faktor dasar untuk mencapai keunggulan bersaing, sebagai berikut:

a. Harga atau Nilai

Suatu pelaku usaha atau perusahaan harus bisa merealisasikan produk maupun jasa dengan tarif rendah. Oleh karena itu, dalam menetapkan harga tidak terlampau tinggi dibanding dengan produk maupun jasa pesaingnya.

b. Menyenangkan Konsumen

Untuk memastikan bahwa produk atau jasa dapat bersaing dengan pesaing lainnya adalah dengan memberikan pengalaman produk atau jasa menyenangkan bagi pelanggan.

c. Pengalaman Konsumen

Pengalaman baik atau buruk, yang di sampaikan konsumen umumnya dapat menjadi faktor penting. Oleh karena itu, setiap pemilik bisnis atau organisasi dapat memberikan hal menyenangkan dan bermanfaat kepada konsumen.

d. Atribut Produk yang Dapat Dicatat

Keunggulan terakhir yang wajib dicapai oleh para pelaku usaha atau perusahaan adalah setiap atribut produk ataupun jasa yang melekat didalamnya harus dicatat. Manfaat atribut produk atau jasa yaitu supaya produk atau

⁵³ Data didapat dari hasil wawancara dengan para pelanggan setia *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* pada tanggal 7 Agustus 2023

jasa dapat dioptimalkan lagi dari atribut yang sebelumnya sudah ada.⁵⁴

Berdasarkan pemaparan teori diatas, strategi yang diambil oleh pemilik *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* untuk menjaga loyalitas pelanggan antara lain:

a. Harga atau Nilai

Harga masing-masing produk perawatan yang ditawarkan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* cukup terjangkau, namun tidak murahan. Adanya harga yang terjangkau dan kualitas pelayanan yang baik, maka pelanggan mempercayakan untuk menjadi pelanggan tetap di *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* dari pada memilih perawatan di salon kecantikan lain dengan harga lebih tinggi, namun belum tentu hasil perawatannya bermutu.

b. Menyenangkan Konsumen

Dalam menyenangkan konsumen, yang dilakukan oleh pemilik salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* selalu menerapkan sopan santun, keramah tamahan, dan senyum. Apabila pelanggan memiliki keluhan, pemilik salon dengan senang hati akan berkonsultasi dengan para pelanggannya. Memiliki sifat yang bersahabat kepada pelanggan, maka pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan pelanggan dianggap seperti keluarga sendiri, sehingga menciptakan nilai tambah bagi pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*. Selain itu, dengan memberikan perhatian khusus untuk pelanggan yang ingin diingatkan jika tiba waktunya untuk perawatan kembali, karena pelanggan mempunyai karakter yang berbeda-beda, maka pemilik salon dan para terapis harus memahami karakter masing-masing pelanggannya. Oleh sebab itu, pelanggan akan merasa diperhatikan oleh pemilik salon.

c. Pengalaman Konsumen

Pengalaman konsumen dapat dilihat ketika mewawancarai informan pelanggan, dan para pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* yang memberikan tanggapan positif mengenai pengalaman mereka di salon tersebut. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* secara konsisten memberikan pelayanan yang profesional,

⁵⁴Leonardus Saiman, *Kewirausahaan Teori, Praktik, dan Kasus-Kasus*, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), 124.

sehingga memperoleh tanggapan yang positif dari pelanggan.

d. Atribut Produk yang Dapat Dicatat

Kegunaan dari mencatat atribut produk yaitu untuk mengetahui manfaat dari produk atau jasa yang ditawarkan. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memberikan informasi berbagai jenis produk yang ditawarkan dengan masing-masing manfaatnya, bertanya apa keluhan pelanggan, kemudian pemilik salon ataupun terapisnya akan merekomendasikan perawatan yang cocok untuk pelanggan serta memberi informasi mengenai manfaat perawatan tersebut untuk pelanggan.

4. Keunggulan Salon Kecantikan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

Apabila pelanggan puas dengan satu produk atau jasa dan tidak ingin beralih ke produk atau jasa lainnya karena produk atau jasa tersebut dirasa lebih unggul, hal ini menunjukkan bahwa produk atau jasa tersebut mempunyai keunggulan kompetitif. Setiap bisnis memiliki keunggulan kompetitif yang berbeda yang memungkinkan mereka untuk memenangkan pangsa pasar.⁵⁵

Tentunya para pelanggan setia *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* memiliki faktor tersendiri mengapa mereka memilih *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* sebagai langganan salon kecantikan mereka dan tidak ingin beralih ke tempat lain. Berikut keunggulan kompetitif pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*:

a. Kualitas Pelayanan

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* merupakan salon kecantikan yang berkualitas. Pemilik salon menjagapada kualitas pelayanan, keamanan, kenyamanan dan amanah sehingga hasil dari perawatan dapat memenuhi harapan oleh pelanggan dan menciptakan loyalitas pelanggan.

Pelanggan memperoleh kepuasan dan menjadi pelanggan yang loyal karena kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan apa yang di harapkan.

⁵⁵ Ken Sudarti dan Iva Atika, "Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas pelanggan Melalui Citra dan Service Recovery (Studi pada Restoran Lombok Ijo Semarang)", *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, Vol 19, No 1, (2012): 97.

b. Harga

Araya Healthy Skin Care dan *Spa* merekomendasikan berbagai jenis perawatan dengan harga yang terjangkau untuk semua kalangan. Hal ini dijelaskan dengan pernyataan yang dikemukakan Agustina bahwa:

Produk atau jasa yang memiliki kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.⁵⁶

Dari uraian dan pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa pelanggan cenderung menyukai produk atau jasa yang relatif murah dan aman.

c. Kenyamanan

Dengan harga yang relatif murah, fasilitas yang diberikan oleh *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* tidaklah murah. Fasilitasnya sangat bagus karena membuat pelanggan nyaman dan betah untuk perawatan. Selain itu, pelanggan nyaman dengan sikap keramah tamahan pemilik salon dan para terapis, hal ini yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini dijelaskan oleh Dhita Treisiya, dkk yang menyatakan bahwa:

Semakin baik kenyamanan dan keamanan yang dirasakan konsumen, maka semakin tinggi pula rasa kepuasannya. Rasa nyaman dan aman merupakan alasan utama konsumen bersikap loyal terhadap suatu pelayanan dan pelanggan bisa loyal terhadap pemberi layanan jasa. Hal ini merupakan aset dari perusahaan karena telah mendapat kepercayaan dari konsumen.⁵⁷

Dapat dilihat bahwa apabila pelanggan sudah merasakan kenyamanan dengan fasilitas yang diberikan dengan keramah tamahan pemilik maupun para terapis, pelanggan dengan senang hati ingin kembali lagi guna melakukan perawatan salon sehingga menjadi pelanggan yang setia.

⁵⁶ Eva Agustina, “Pengaruh Kualitas Produk dan harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Percetakan Aneka Jaya Pematangsiantar”, *Maker: Jurnal Manajemen*, Vol 5, No 1, (2019):41.

⁵⁷ Dhita Treisiya, dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek di Kota Kediri”, *JIMEK*, Vol 1, No 2, (2018): 210.

d. Ciri khas *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa*

Setiap salon kecantikan tentu memiliki sesuatu yang khas yang membedakan tempat itu dengan tempat yang lain. Pada salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* ini lebih dikenal dengan pendekatan alami dan organik dalam layanan kecantikan. *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* ini menggunakan bahan-bahan alami dan ramah lingkungan pada produknya sendiri. Salon suci juga menawarkan berbagai perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tubuh yang menggunakan bahan-bahan alami seperti minyak esensial, tanaman herbal, dan ramuan tradisional. Keunikan salon *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* terletak pada fokus kecantikan alami dan kesehatan kulit.

5. Kendala dan Solusi Kualitas Pelayanan pada *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* di Jepang Pakis Kudus

a. Kendala

Dalam melakukan pelayanan pelanggan *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* juga mengalami kendala-kendala tersebut adalah:

- 1) *Tangible* (bukti fisik), meliputi kurangnya sosialisasi terhadap pegawai.
- 2) *Realibility* (kehandalan) meliputi kurangnya pengetahuan konsumen mengenai setiap solusi yang diberikan pegawai.
- 3) *Responsiveness* (daya tanggap) meliputi kurangnya ketidaktepatan waktu pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan) meliputi keamanan produk dalam perawatan.
- 5) *Emphaty* (empati) meliputi kurangnya ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan.

b. Solusi

Solusi dalam menghadapi kendala yang ada, sebagai berikut:

- 1) Memberikan sosialisasi minimal 1 bulan sekali kepada pegawai dan memberikan pelatihan yang cukup dan terus menerus, yang meliputi pelatihan teknis tentang produk dan perawatan yang ditawarkan, serta pelatihan komunikasi dan pelayanan terhadap pelanggan.
- 2) Memberikan sosialisasi kepada pelanggan yang berhubungan dengan masalah yang dihadapi.

- 3) Adanya bimbingan setiap tugas-tugas yang diberikan untuk pegawai supaya lebih tepat waktu dalam melayani pelanggan.
- 4) Adanya pengarahan terhadap produk-produk yang berhubungan dengan pelanggan.
- 5) Meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan mendengarkan umpan balik pelanggan dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki masalah yang muncul. Hal ini dapat melibatkan perbaikan proses atau perubahan dalam pelayanan yang ini ditawarkan, sehingga pelanggan menilai bahwa *Araya Healthy Skin Care* dan *Spa* berkompeten.

