

## Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa *Classic Spa* Berbahan Dasar *Greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo

Melanda Risang Ayu

S1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

[Melandarisang18@gmail.com](mailto:Melandarisang18@gmail.com)

Sri Dwiyanti, S.Pd.,M.PSDM

Dosen Program Studi Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

[jhanthiedj@yahoo.co.id](mailto:jhanthiedj@yahoo.co.id)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *classic spa* dan prosedur perawatan jasa *classic spa*, serta untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo. Metode jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan data menggunakan angket dan teknik analisis data menggunakan persentase. Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur perawatan jasa *classic spa* dan ada hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo.

**Kata Kunci:** Kualitas Jasa, *Classic Spa*, *Greentea*, Kepuasan Pelanggan.

**Abstract:** The purpose of this study is to determine the level of customer satisfaction and service quality *classic spa* treatment measures *classic spa* services, and to know the customer response to the quality of *classic spa* services based *greentea* in Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo. Methods of this type of research using quantitative research with descriptive method. Data collection techniques using questionnaires and data analysis techniques using percentages. Results of this study was to determine the services of *classic spa* treatment procedures and no relationship between customer satisfaction on the quality of services based *greentea classic spa* at Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo.

**Keywords:** Quality of Service. *Classic Spa*, *Greentea*, Customer Satisfaction.

### PENDAHULUAN

Kesehatan adalah anugerah yang patut untuk disyukuri dan dijaga, karena jika sampai terlanjur jatuh sakit maka biaya yang akan dikeluarkan untuk penyembuhan pasti jauh lebih banyak daripada biaya yang dikeluarkan untuk mencegahnya. Untuk itu makna perawatan badan dalam kehidupan sehari-hari menjadi sangat penting. Bukan hanya akan membuat tubuh atau raga menjadi sehat, tetapi juga menjadikan penampilan semakin menarik, dan yang terpenting juga untuk menjaga kesehatan jiwa.

Cara menjaga kesehatan tubuh, pikiran, serta jiwa secara maksimal ada bermacam-macam, salah satunya adalah dengan melakukan perawatan badan atau *solus per aqua (spa)* Seperti yang diungkapkan oleh Jumarini (2009:10),

“*Spa* berasal dari bahasa latin yaitu *sante per aqua* atau *solus per aqua*, yang artinya sehat melalui air. *Spa* adalah perawatan kecantikan yang tidak hanya sekedar

menyegarkan, menenangkan tubuh dan pikiran, tetapi juga memiliki sejumlah khasiat untuk kesehatan.”

Di Maria Beauty Salon & Day Spa adalah salah satu usaha salon yang bergerak di bidang pelayanan jasa *spa*. Salon ini juga menyediakan beberapa treatment atau perawatan tubuh diantaranya yaitu: *slimming spa*, *classic spa* dan *whitening spa*. Dari sekian pelayanan jasa yang ditawarkan berdasarkan hasil observasi sangat terlihat bahwa pelayanan jasa *classic spa* merupakan pelayanan yang paling diminati oleh masyarakat, hal itu terlihat dari hasil wawancara yaitu menurut owner Maria Beauty Salon & Day Spa makna dari *classic spa* adalah *spa* berbahan tradisional dengan menggunakan bahan yang alami. Dalam hal ini Maria Beauty Salon & Day Spa menggunakan produk unggulan yaitu *scrub* teh hijau (*greentea*), diberi nama *classic spa* yaitu agar menarik minat para pelanggan untuk mencoba treatment tersebut yang berbahan dasar teh hijau (*greentea*) tersebut.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Maria Beauty Salon & Day Spa juga sangat memanjakan pelanggan, dilihat dari segi ruang pelayanan hingga area ruang

tunggu dapat dijadikan salah satu tempat pilihan untuk melakukan perawatan spa yang ada di kota Probolinggo.

*Classic Spa* (*spa* tradisional) adalah perawatan tubuh dengan menggunakan bahan-bahan alami seperti: *greentea*, madu, rempah-rempah, dan lain-lain. Keunggulan jasa *classic spa* di Maria Beauty Salon & Day Spa yaitu harganya yang sangat terjangkau bila dibandingkan dengan salon lainnya, menggunakan bahan-bahan alami yang aman dipakai untuk tubuh, tidak menimbulkan efek samping pada tubuh, dan ditangani oleh ahli terapi yang profesional.

Teh hijau (*greentea*) ialah teh yang sangat umum di Jepang, sehingga apabila disebut teh (*ocha*), maka kemungkinan besar yang dimaksudkan adalah teh hijau, dan baru disebut sebagai teh jepang (*niboncha*) jika memang tersedia pilihan teh yang lain (Keiko Masami, 2013:207).

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada saat ini khususnya dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea*.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa *Classic Spa* Berbahan Dasar *Greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo.

**METODE**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif karena metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, dan kegiatan-kegiatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa *classic spa* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo. Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah kualitas jasa *classic spa* yang terdiri atas variabel sebagai berikut: kualitas produk (X1), kualitas pelayanan atau jasa (X2), emosi (X3), harga (X4)

dan biaya (X5). Variabel terikatnya (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Subyek dalam penelitian ini adalah pelanggan sejumlah 30 orang atau responden. Instrumen penelitian ini menggunakan lembar observasi dan pedoman wawancara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan angket. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Guttman dalam skala pengukuran ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu (Ya-Tidak), (Benar-Salah), (Pernah-Tidak Pernah), (Positif-Negatif), dan lain-lain. Penelitian menggunakan skala Guttman dilakukan apabila ingin mendapatkan jawaban yang tegas terhadap suatu permasalahan yang ditanyakan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut :

1. Untuk jawaban Iya diberi skor 1.
2. Untuk jawaban Tidak diberi skor 0.

**Tabel 1. Skala Guttman**

Jawaban	Skor
a. Iya	1
b. Tidak	0

Teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan uji persyaratan analisis data. Dalam penelitian ini analisis data akan menggunakan teknik statistik deskriptif.

1. Uji Validitas

Sebelum instrumen penelitian digunakan untuk mengumpulkan data perlu dilakukan pengujian validitas. Hal ini digunakan untuk mendapatkan data yang valid dari instrumen yang valid. Menurut Sugiyono (2012:121) “hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti”. Dengan rumus sebagai berikut :

**Rumus Koefisien Reprodusibilitas**

$$Kr = 1 - (e/n)$$

Keterangan :

e = Jumlah Kesalahan/Nilai Error

n = Jumlah Pertanyaan Dikali Jumlah Responden

## Rumus Koefisien Skalabilitas

$$K_s = 1 - (e/x)$$

Keterangan:

e = Jumlah Kesalahan/Nilai Error

x = 0,5 ({jumlah pertanyaan dikali jumlah responden} – Jumlah Jawaban “Ya”)

### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2012:121) “instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.” Setelah instrumen di uji validitasnya maka langkah selanjutnya yaitu menguji reliabilitas.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{M(k-M)}{kV_t}\right)$$

(Simamora, 2002: 75)

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya Butir Soal atau Pertanyaan

M = Rata-rata Skor Total

$V_t$  = Varians Total

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Prosedur Perawatan Jasa *Classic Spa* adalah sebagai berikut :

- a. Sebelum memulai perawatan terapis terlebih dahulu menyiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan pada saat perawatan *classic spa*.
- b. Pertama, klien disarankan mengganti pakaian dengan memakai handuk baju dan *disposable pants* yang sudah disediakan dan tidak disarankan memakai *bra*. Terapis juga menyiapkan perlengkapan spa.
- c. Setelah itu klien diharuskan ke kamar mandi untuk membasahi tubuh dengan air bersih.
- d. Setelah selesai ke kamar mandi, lalu klien dipersilahkan masuk ke ruang sauna selama  $\pm 20$  menit
- e. Sebelum itu terapis sudah mengukur suhu ruangan yaitu dengan suhu  $70^0$  celcius dengan menggunakan termometer jarum jam dan termometer pasir untuk mengetahui suhu ruangan serta memberikan aromatherapy sebagai pengharum ruangan.
- f. Terapis menyalakan batu alam atau batu bara diatas tungku pemanas sebagai penambah suhu panas pada ruangan.
- g. Terapis juga menekan tombol on untuk menyalakan inframerah yang bertujuan untuk melancarkan

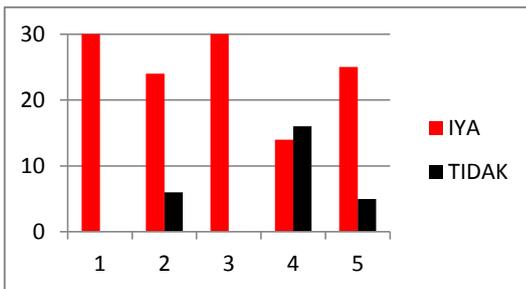
peredaran darah, merilekskan tubuh serta klien duduk diatas kursi panjang berbahan dasar kayu.

- h. Setelah itu klien dipersilahkan untuk menduduki kursi ratus (anglo) untuk di ratus yang didalamnya sudah diberi racikan rempah-rempah.
- i. Setelah itu klien dipersilahkan keluar dari ruang sauna dan berpindah tempat memasuki ruangan spa.
- j. Terapis mempersilahkan klien untuk duduk sebentar di *bed spa* dan terapis mengganti handuk baju dengan kemben yang sudah disediakan.
- k. Langkah selanjutnya, terapis meracik bubuk *greentea* dengan air bersih sesuai dengan takaran yang sudah ditentukan.
- l. Selanjutnya, terapis mengaplikasikan *scrub greentea* keseluruhan tubuh klien dengan cara gerakan memutar (rotasi) dan menggosok secara perlahan.
- m. Setelah selesai mengaplikasikan *scrub* keseluruhan tubuh klien terapis membersihkan *scrub greentea* dengan waslap yang sudah diberi air bersih dalam baskom.
- n. Lalu terapis mengaplikasikan *massage cream* keseluruhan tubuh dengan cara memijat dan mengaplikasikan minyak zaitun ke telapak tangan dan telapak kaki yang bertujuan untuk melembabkan kulit.
- o. Terakhir terapis meracik masker bengkung dengan air bersih dengan takaran yang sudah ditentukan. Proses pengaplikasian masker keseluruhan tubuh dilakukan dengan menggunakan kuas. Proses masker tubuh ini dibutuhkan waktu  $\pm 20 - 25$  menit sampai masker benar-benar kering.
- p. Setelah masker mengering lalu terapis mempersilahkan klien untuk mandi. Didalam kamar mandi klien dapat menggunakan air dingin atau air panas sesuai selera dan juga disediakan *shampo*, sabun mandi, handuk besar dan handuk kecil. Setelah selesai mandi lalu klien diberikan *hand body*.

### 2. Hasil Penilaian Responden Tentang Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan kepuasan pelanggan di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo, jawaban responden tentang kepuasan pelanggan di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo akan keseluruhan ditunjukkan pada grafik ini.

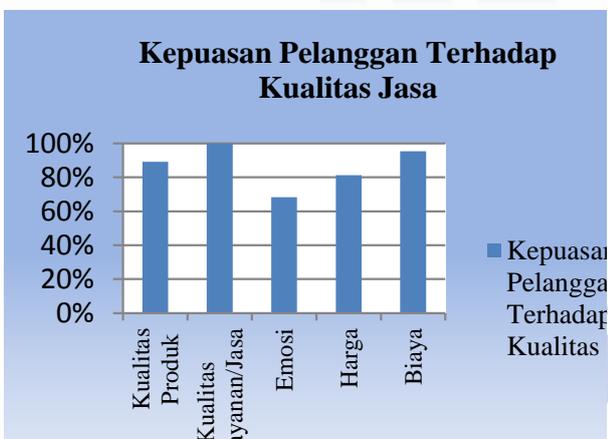
**Grafik 1. Diagram batang hasil angket terhadap variabel kepuasan pelanggan**



Dari hasil angket di atas menunjukkan bahwa pertanyaan nomor 1 dan 3 didapatkan nilai 100% yang menjawab iya sebanyak 30 responden.

Data dianalisis menggunakan deskriptif statistik untuk mengetahui variabel secara individu untuk mengetahui peranan setiap sub variabel.

**Grafik 2. Diagram batang nilai persentase variabel terhadap kepuasan pelanggan**



Dari kelima variabel di atas, yang memiliki nilai persentase paling tinggi adalah variabel kualitas pelayanan atau jasa, yang berarti variabel kualitas pelayanan atau jasa mempunyai peranan yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan dengan mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 100%.

## PENUTUP

### Simpulan

Berikut ini simpulan hasil penelitian yang telah dilaksanakan mencakup tentang kualitas jasa *classic spa* terhadap kepuasan pelanggan di Maria Beauty Salon & Day Spa adalah sebagai berikut :

1. Prosedur perawatan jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo adalah yang pertama klien membasahi tubuh dengan air bersih, setelah itu masuk ke ruang sauna serta klien di ratus, lalu klien masuk ke

ruangan spa untuk di *scrub* menggunakan lulur *greentea*, lalu dibersihkan dengan air bersih, lalu klien di *massage* dengan *cream massage* dan minyak zaitun, dan selanjutnya tubuh klien di masker secara merata, dan setelah itu klien dipersilahkan untuk mandi dan yang terakhir klien diberi *hand & body*.

2. Ada hubungan antara kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea* di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo.

## Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kualitas jasa *classic spa* berbahan dasar *greentea* dengan kepuasan pelanggan di Maria Beauty Salon & Day Spa Probolinggo, maka saran dari penulis ialah :

1. Diharapkan bagi dunia industri spa untuk senantiasa menambah inovasi-inovasi baru dalam pemilihan kosmetika berbahan alami.
2. Perlu juga dilaksanakan penelitian yang lain mengenai bahan herbal *spa* selain berbahan dasar *greentea* yang belum diketahui banyak orang dan diharapkan akan adanya penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa berbahan dasar herbal untuk kesehatan tubuh dan kulit.

## DAFTAR PUSTAKA

- Jumarani, Louise. 2009. *The Essence of Indonesian Spa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Masami, Keiko. 2013. *Rahasia Cantik Alami Wanita Jepang*. Yogyakarta: Laksana.
- Sugiyono. 2013. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip dan Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta: J&J Learning Yogyakarta.
- Umar, Husein. 2002. *Riset Pemasaran & Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.