Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Perawatan Rambut Berkutu (*Headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah

Sri Wahyunih
Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
sriwahyunih@mhs.unesa.ac.id

Nia Kusstianti, S.Pd, M.Pd.
Dosen Program Studi S1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya
niakusstianti@unesa.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nuraya Salon dan Spa Muslimah. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui 1) Kesesuaian SOP perawatan rambut berkutu (*Headlice*) dengan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) perawatan kulit kepala dan rambut, 2) Kesesuaian kinerja karyawan terhadap SOP perawatan rambut berkutu, 3) Tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, 4) Pengaruh kinerja karyawan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*). Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Subjek penelitian adalah pelanggan dari Nurayya Salon dan Spa Muslimah sebanyak 30 pelanggan. Metode pengumpulan data menggunakan data observasi, angket, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan rumus rata-rata dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan 1) SOP perawatan rambut berkutu (*headlice*) Nurayya Salon dan Spa Muslimah sesuai dengan SKKNI (Standar Komptensi Kerja Nasional Indonesia) perawatan kulit kepala dan rambut, 2) Kinerja karyawan sesuai dengan SOP perawatan rambut berkutu diketahui dari respon pelanggan dengan nilai rata-rata 3,61 yang berarti baik sekali 3) Tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) dengan nilai rata-rata 3,81 yang berarti baik sekali 4)) Kinerja karyawan pada perawatan *headlice* dengan total nilai rata-rata 3,63 berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan total nilai rata- rata 3,81 dari hasil pelayanan yang dilakukan oleh terapis yang berpacu pada SOP.

Kata Kunci : Perawatan rambut berkutu (*headlice),* Kinerja Karyawan, kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Abstract

This research was conducted to determine the effect of employee performance on customer satisfaction and loyalty in headlice treatment at Nuraya Salon and Spa Muslimah. The purpose of this study was to determine 1) The suitability of SOP for head lice treatment with SKKNI (Indonesian National Work Competency Standards) for scalp and hair care, 2) Suitability of employee performance for SOP for head lice treatment, 3) The level of customer satisfaction and loyalty, 4) Effect of employee performance on treatment of head lice. This type of research used in research is quantitative descriptive. Subjects were 30 customers from Nurayya Salon and Spa Muslimah. Methods of data collection using observation data, questionnaires, interviews and documentation. Data analysis uses the average and percentage formulas. The results showed 1) Nurayya Salon and Spa Muslimah headroom treatment SOP (headlice) in accordance with the SKKNI (Indonesian National Work Competency Standards) skin and hair care, 2) Employee performance according to the headroom hair care SOP is known from customer responses with an average value average 3.61 which means very good 3) The level of customer satisfaction and loyalty in treatment of head lice with an average value of 3.81 which means very good 4) Performance of employees in headlice care with a total average value 3 , 63 effect on customer satisfaction and loyalty with a total average value of 3.81 from the results of services performed by therapists who are racing on SOP.

Keywords*: Headlice Treatment, Employee Performance, Customer Satisfaction and Loyalty.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri jasa perawatan tubuh terus berkembang dari masa-kemasa, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat. Persaingan yang semakin ketat dan banyaknya industri jasa yang terlibat untuk memenuhi tingginya permintaan pelanggan yangmenuntut industri jasa lebih peka terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar dan selalu berinovasi dalam merancang sebuah strategi yang tepat untuk memasarkan pelayanan jasa yang ditawarkan, agar menarik perhatian dan minat pelanggan. Strategi yang tepat harus didukung dengan pelayanan baik. Pelayanan yang baik akan mampu mengikat hati pelanggan dan menimbulkan rasa puas, sehingga pelanggan akan memiliki rasa loyalitas pada industri jasa.

Pada prinsipnya setiap perusahaan tatkala menjual produk-produknya akan dihadapkan dengan strategi maupun teknik penjualan yang baik, sehingga pelayanan jasa yang ditawarkan dapat terjual dengan baik. Adanya salah satu teknik penjualan yang dimaksud terkait dengan bagaimana atau seberapa tinggi kualitas pelayanan serta kinerja karyawan yang diberikan terhadap pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan merupakan kinerja terpenting oleh perusahaan bagi kepuasan pelanggan. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal penting bagi pelanggan, supaya pelanggan merasakan kepuasan sebagaimana yang diharapkan. Karena hal itu juga mempengaruhi tingkat kesuksesan suatu perusahaan antara kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Kinerja karyawan dalam dunia industri memegang peranan penting karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan pelanggan. Selain itu, dalam bisnis industri jasa kinerja karyawan merupakan cerminan dari citra perusahaan kepada pelanggan dan menjadi kunci sukses tercapainya kepuasan pelanggan. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang memadai dan pelayanan yang baik akan membentuk persepsi pelanggan positif.

Pada industri jasa, kepuasan konsumen sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara konsumen dengan karyawan yang melakukan kontak layanan. Kepuasan konsumen merupakan persepsi pelanggan atas kinerja produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan manfaat lebih bagi konsumen. Kepuasan konsumen terhadap jasa yang diberikan akan memunculkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan.

Di era globalisasi ini, dunia industri selalu menyadari akan pentingnya faktor pelanggan. Oleh karena itu, mengukur tingkat kepuasan sangatlah perlu. Gerson berpendapat terdapat lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pertama, kualitas produk atau jasa. Pelanggan akan merasa puasjika hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang mereka gunakan berkualitas. Kedua, kualitas layanan. Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapat pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Ketiga, adalah emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila ia menggunakan produk dengan merek tertentu atau keahlian yang dimiliki karyawan cenderung memiliki tingkat kepuasan tertentu. Keempat, adalah harga. Jasa yang memiliki kualitas sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan. Kelima, adalah biaya. Pelanggan yang tidak mengeluarkan biaya yang tidak berlebihan atas suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Dalam membangun dan mengembangan sebuah perusahaan dibidang jasa teruntuk jasa kecantikan dalam pembuatan SOP (*Standart Operasional Procedure*) telah diatur oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikat Profesi) terkait dan terpadu dengan pengembangan Standar Kompetensi Nasional Indonesia (SKKNI) serta pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS). Standar kompetensi kerja merupakan rumusan yang benar-benar dikerjakan ditempat kerja pada industri dibidang jasa. Seperti contoh Nurayya Salon dan Spa Muslimah perusahaan yang bergerak dibidang jasa kecantikan salah satu perawatan yang ada di salon tersebut tentang perawatan kulit kepala dan rambut, sehingga dapat diukur pembuatan SOP (*Standart Operasional Procedure*) dengan Standar Kompetensi Nasional Indonesa (SKKNI) tentang perawatan kulit kepala dan rambut sesuai atau tidak.

Nurayya Salon dan Spa Muslimah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang membantu para wanita muslimah melakukan perawatan tubuh, wajah dan rambut. Nurayya Salon dan Spa Muslimah juga memiliki segala peraturan atau SOP (*Standart Operasional Procedure*) dengan tujuan menjaga kualitas pelayanan, kinerja karyawan serta selalu mengutamakan kepuasan pelanggan. Dalam kegiatan perusahaan berlangsung banyak sekali respon baik yang didapat dari para pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Dimana para terapis selalu menjaga privasi para pelanggan dan menjaga komunikasi yang baik. Dan adapun mengalami kesalahan dari pihak perusahaan akan langsung meminta maaf dan berusahan bertanggung jawab sesuai dengan sebesar apa yang dilakukan dari terapis yang melayaninya. Banyak sekali jenis perawatan yang ada di Nurayya Salon dan Spa Muslimah yang juga sesuai dengan syari`at Islam, sehinggan dapat menginspirasi para wanita muslimah untuk tetap dapat tampil cantik, sehat, dan mampu merawat tubuh dengan baik dan benar. Nurayya Salon dan Spa Muslimah ini memiliki banyak sekali rekan kerja serta bekerja sama dengan usaha lain seperti Laksmi Muslimah, Kusuma Dewi Wedding, Doen Djati Cullinary, mulai dari beberapa Universitas di Surabaya, dan berbagai event di beberapa Mall di Surabaya.

Dalam hal ini membuktikan dengan bekerjasamanya Nurayya Salon dan Spa Muslimah dengan berbagai perusahaan sehingga hal tersebut membuktikan bahwa industri memiliki interaksi yang baik dalam menjalankan suatu bisnis industri dibidang jasa, dimana hal ini dituntut untuk berkomuinikasi dengan seseorang dengan tujuan tertentu. Begitu juga dalam masalah pekerjaan berinteraksi dengan pelanggan sangatlah penting, sehingga karyawan dituntut untuk berinteraksi dengan baik dan benar sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Procedure*) serta kinerja karyawan yang baik juga harus dimiliki di Nurayya Salon dan Spa Muslimah.

Saat ini posisi industri jasa kecantikan memiliki peranan yang penting bagi sebagian kalangan, tidak hanya sebagai sarana perawatan tubuh tapi juga bagian dari gaya hidup wanita masa kini. Diantara banyaknya salon muslimah adalah salah satu jenis yang banyak diminati yang ada di kawasan kota Surabaya adalah Nurayya Salon dan Spa Muslimah ini, yang menyediakan jasa perawatan tubuh yang sudah popular dan memiliki banyak pelanggan. Ada banyak jenis *treatment*yang dapat dipilih mulai dari perawatan rambut, wajah, dan juga tubuh.Adapun keunggulan yang dimiliki di Nurayya Salon dan Spa Muslimah yakni di antaranya perawatan *headlice* yaitu perawatan pembasmi kutu bukan hanya kutunya saja, akan tetapi beserta anak kutu serta telurnya, yang mana perawatan tersebut tidak ada di salon-salon lainya, adapun ada tidak mengambil sampai pada telurnya hanya mematikan kutunya saja. Adapun kutu sendiri merupakan parasit berupa serangga kecil yang hidup pada rambut manusia dan menghisap darah kulit kepala, sehingga hal itu menimbulkana rasa gatal bagi siapa saja yang memiliki kutu tersebut.

Penderita kutu rambut *(pediculus capitis)* biasanya anak-anak pra sekolah karena pada usia tersebut kurang mampu menjaga kebersihan secara mandiri. Sekitar 63% remaja di atas usia 15 tahun memiliki kemungkinan terjangkit kutu rambut karena banyak remaja yang masih belum mengetahui bahaya yang diakibatkan oleh kutu rambut (Fadilha, 2015).

Dengan hal ini perawatan *Headlice* sangatlah diminati oleh para pelanggan yang memiliki masalah terhadap kutu rambut.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penting untuk melakukan penelitian dengan judul **''Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Perawatan Rambut Berkutu (*Headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah''**

METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini di Nurayya Salon dan Spa Muslimah Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada bulan Agustus hingga September tahun 2019.

Subyek yang digunakan pada penelitian ini adalah pelanggan Nurayya Salon dan Spa Muslimah yang terdiri dari 30 pelanggan. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa lembar angket dan lembar wawancara.

TEKNIK ANALISA DATA

Analisa Data kegiatan untuk mengolah data dan hasil penelitian sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan analisa deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui presentase kelayakan pelayanan jasa masalah rambut berkutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah dengan menggunakan data angket respon pelanggan.

1. Kesesuaian SOP Perawatan Rambut Berkutu (*Headlice*) dengan SKKNI Perawatan kulit kepala dan ramabut

Melakukan observasi dengan mengamati SOP (*Standart Operasional Procedure*) perawatan rambut berkutu *(headlice*) dengan SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) perwatan kulit kepala dan rambut yang dikeluarkan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) pada tahun 2005.

2. Kesesuaian Kinerja Karyawan dengan SOP perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah

Analisis data respon kinerja karyawan dilakukan dengan melihat hasil dari nilai validator. Dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Sumber : Riduwan (2012)

Keterangan :

$\overline{X}$ = Rata-rata

$\sum X$ = Jumlah nilai

n = Banyaknya aspek yang dinilai

Kategori skor kinerja karyawan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 1. Skor Kriteria Kinerja Karyawan

Skor	Kategori
3,26 – 4,00	Baik Sekali

2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,50	Cukup
1,00 – 1,75	Kurang

(Widiyoko,2014:113)

3. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelaanggan

Analisis data respon kepuasan dan loyalitas pelanggan dilakukan dengan melihat hasil dari nilai validator. Dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$\overline{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Sumber : Riduwan(2012)

Keterangan :

$\overline{X}$ = Rata-rata

$\sum X$ = Jumlah nilai

n = Banyaknya aspek yang dinilai

Kategori skor kepuasan dan loyalitas pelnggan berdasarkan kriteria sebagai berikut:

Tabel 2. Skor Kriteria Kepuasan dan loyalitas pelaanggan

Skor	Kategori
3,26 – 4,00	Baik Sekali
2,51 – 3,25	Baik
1,76 – 2,50	Cukup
1,00 – 1,75	Kurang

(Widiyoko,2014:113)

Kemudian dari analisa diatas ditentukan kriteria skala penilaian untuk memperoleh data tentang kinerja karyawan, kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai berikut:

Tabel 3. Skla Penilaian

Skala Penilaian	Pernyataan
4	Baik Sekali
3	Baik
2	Cukup
1	Kurang

4. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Analisa pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan membandingkan nilai rata-rata keseluruan dari data respon pelanggan kinerja karyawan, kepuasan dan loyalitas pelanggan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut akan dipaparkan hasil dan pembahasan penelitian tentang pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah yang dilaksanakan pada bulan Agustus dan September tahun 2019 yang di ambil dari 3 tempat cabang Nurayya Salon dan Spa Muslimah Surabaya yang berjumlah 30 pelanggan.

1. Kesesuaian SOP (*standart operasional procedure*) perawatan rambut berkutu (*headlice*)dengan SKKNI pearwatan kulit kepala dan rambut.

SOP (*Standart Operational Procedure*) adalah panduan hasil kerja yang diinginkan serta proses kerja yang harus dilaksanakan. SOP dibuat dan didokumentasikan secara tertulis yang memuat prosedur (alur proses) kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja (prosedur) tersebut haruslah mudah difahami dan dapat diimplementasikan dengan baik dan konsisten oleh pelaku implementasi SOP yang baik akan menunjukan konsistensi hasil kerja, hasil produk dan proses pelayanan seluruhnya dengan mengacu kepada kemudahan, pelayanan dan pengaturan yang seimbang.

SOP perawatan rambut berkutu (*headlice)* yang ada di Nurayya Salon dan Spa Muslimah merupakan SOP yang dibuat dan dirancang oleh pihak menejemen salon, dimana hal tersebut disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Perawatan rambut berkutu (*headlice)*merupakan perawatan yang berguna untuk menghilangkan kutu yang ada di kepala dan juga untuk merawat kulit kepala dan rambut. Nurayya Salon dan Spa Muslimah merupakan industri yang bergerak dibidang kecantikan dan sudah 6 tahun berjalan dan sekarang sudah membuka 3 cabang, yang pertama di Perambanan Residence Beulevard lidah Kulon Surabaya Barat, yang kedua di Jln Cokroamnito, Hotel Andita Surabaya Pusat, dan yang ketiga di Jln, Dharma Husada, Galeri Laksmi Surabaya Timur. Nurayya Salon dan Spa Muslimah juga bekerja sama dengan beberapa pengusaha yang lain. Hal ini menunjukan bahwa Nurayya Salon memiliki kualitas yang bagus dan respon positif dari beberapa industri yang lain.

SOP perawatan rambut berkutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah mulai dari memperkenankan pelanggan untuk ganti sandal hingga selesai perawatan, terapis wajib menjalankan dan mematuhi SOP yang telah di tetapkan di perusahaan. Perawatan rambut berkutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah merupakan perawatan untuk membasmi kutu selain itu perawataan rambut berkutu (*headlice)* juga bertujuan merawat kulit kepala dan rambut (*Hair and Scalp Treatment*) dalam SOP perawatan rambut berkutu(*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah tidak lain mengenai bagaiamana merawat kulit kepala dan rambut yang baik dan benar.

Sehingga dalam Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) yang merupakan rumusan yang benar-benar dikerjakan ditempat kerja pada industri. Penyusunan standart kompetensi kerja harus dilaksanakan melalui analisis kompetensi ditempat kerja. Penetapan SKKNI adalah kegiatan menetapkan Rancangan Standart Kompetensi Indonesia menjadi Standart Kompetensi Kerja Nasional. Pengembangan sertifikasi kompetensi kerja yang dilakukan oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) terkait dan terpadu dengan pengembangan Standart Kompetensi Nasional Indonesia (SKKNI) serta pengembangan pelatihan berbasis kompetensi di lembaga-lembaga pelatihan kerja sebagai kesatuan Sistem Latihan Kerja Nasional (SISLATKERNAS),

Berdasarkan observasi menyatakan bahwa dalam SKKNI perawatan kulit kepala dan rambut (*hair and scalp treatment*) yang di keluarkan oleh badan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia tahun 2005, terdapat 8 elemen kompetensi dan masing-masing terdapat kriteria unjuk kerja dalam merawat kulit kepala dan rambut kriteria unjuk kerja sama dengan SOP perawatan rambut berkutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah, mulai dari menyiapkan area kerja sampai melaksanakan pembilasan kulit kepala dan rambut, hanya ada satu yang tidak sesuai dari SKKNI yakni melakukan pengurutan punggung, bahu dan leher (*back area*) dengan SOP perawatan *headlice* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah .

Setelah melakukan observasi dari uraian di atas terdapat simpulan bahwa SKKNI yang di keluarkan oleh badan Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia tahun 2005, merujuk pada kegunaan dari SKKNI tentang perawatan kulit kepala dan rambut (*hair and scalp treatment*) yakni menguasai kompetensi sesuai dengaan standar yang telah ditetapkan sehingga SOP perawatan rambut berkutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah. Hal ini membuktikan SOP (*standar operational prosedur*) di Salon Nurayya Spa muslimah bisa dikatakan baik.

2. Kessuaian Kinerja Karyawan dengan SOP perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah.

Dari hasil jawaban yang telah diberikan oleh responden maka dapat dijelaskan distribusi penilaian atas variabel kinerja karyawan pada diagram 4. berikut ini:

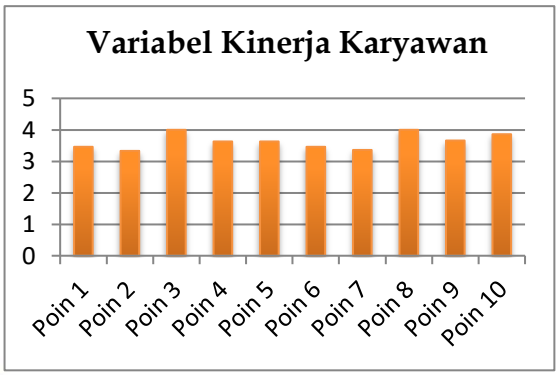

Diagram 1. Variabel Kinerja Karyawan

Diagram diatas menunujukan rata-rata penilaian pelanggan dari setiap poin tentang kinerja karyawan. Data diatas menunjukan 2 poin memiliki nilai tertinggi dengan nilai 4,00 yakni yang pertama ada pada poin ke 3 terapis memberikan edukasi setiap poin kepada pelanggan mengenai SOP perawatan headlice yang akan dilakukan, dan yang kedua ada pada poin ke 8 terapis selalu membersihkan area kerja demi kenyamanan pelanggan seperti rambut, kosmetik pada saat proses perawatan, dan data yang terendah 1 poin yakni 3,33. Ada pada poin ke 2 terapist mempersilahkan pelanggan untuk duduk dengan nyaman sebelum perawatan dimulai. Dalam hal ini mengutip pada aspek kinerja karyawan, terdapat 4 aspek diantaranya yaitu: efektifitas, tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif. Dan dari 1 aspek dijadikan 1 sampai 3 poin soal yag terisi pada angket responden (Prawirosentono,2012).

Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji statistik yaitu menentukan rata-rata dari hasil keseluruhan setiap poin dari respon kinerja karyawan dengan menggunakan SPSS 23 untuk mengetahui data yang dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 4. Hasil Uji Statistik Kinerja Karyawan

Statistics

KinerjaKaryawan

N	Valid	10
	Missing	0
Mean		3.6390

KinerjaKaryawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.33	1	10.0	10.0	10.0
	3.36	1	10.0	10.0	20.0
	3.46	2	20.0	20.0	40.0
	3.63	2	20.0	20.0	60.0
	3.66	1	10.0	10.0	70.0
	3.86	1	10.0	10.0	80.0
	4.00	2	20.0	20.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Dari tabel diatas diketahui bahwa data respon pelanggan kinerja karyawan mendapat rata-rata yaitu 3,63 dengan kategori tinggi. Hal tersebut menunjukan kinerja karyawan di Nurayya Salon dan Spa Muslimah pada perawatan headlice dinyatakan baik .

3. Tingkat Kepuasan dan Loyalitas Pelaanggan.

Dari hasil jawaban yang diberikan oleh responden tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan maka dapat dijelaskan distribusi penilaian responden atas variabel kualitas dan loyalitas pelanggan pada diagram berikut ini :

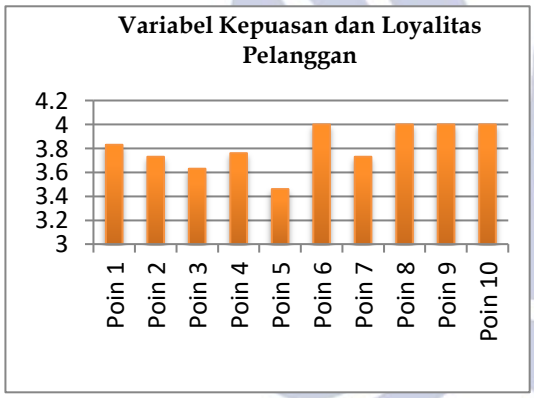

Diagram 2. Variabel kepuasan dan loyalitas pelanggan

Diagram diatas menunjukan rata-rata penilaian pelanggan dari setiap poin tentang kepuasan dan loyalitas pelanggan. Data diatas menunjukan 4 memiliki nilai tertinggi yakni 4,00 yang pertama pada poin ke 6 pelanggan akan merekomendasikan Nurayya Salon kepada teman ataupun saudara, yang kedua pada poin ke 8 terapis melayani pelanggan dengan ramah meskipun tidak melakukan perawatan di Salon, yang ketiga pada poin ke 9 terapist mengajak komunikasi kepada pelanggan agar tidak merasa jenuh pada proses perawatan, dan yang terakhir pada poin ke 10 pelanggan merasa senang karena Nurayya Salon dan Spa Muslimah bukan hanya menyediakan jasa, akan tetapi banyak kegiatan seperti kajian islami serta kegiatan yang bermanfaat lainya. Dan data yang terendah yakni dengan rata-rata 3,46 terdapata pada poin ke 4 Nurayya Salon dan Spa Muslimah memberikan jaminan bagi para pelaanggan setelah perawatan rambut berkutu (*headlice)*. Dengan demikian dapat kita ketahui kepuasan dan loyalitas pelanggan mendapatkan respon dari pelanggan yang diukur dari kinerja karyawan pada saat melakukan perawatan rambut bekutu (*headlice)*.

Kepuasan pelanggan dalam penelitian mengutip dari Lupiyoadi (2001) terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan, yakni: kualitas produk, kualitas pelanggan, emosional, harga dan biaya. Loyalitas pelanggan memiliki lima faktor penentu kesetiaan pelanggan yang dikutip menurut (Hasan, 2014:126-129) yakni *persepsi value*, kepercayaan, *relasional* pelanggan, biaya peralihan, dan *reliability*.

Data yang diperoleh kemudian dilakukan uji statistik yaitu menentukan rata-rata dari hasil keseluruan setiap poin dari respon kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan SPSS 23 untuk mengetahui data yang dijelaskan pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji Statistik

Statistics

KepuasanDanLoyalitasPelangg

N	Valid	10
	Missing	0
Mean		3.8140

KepuasanDanLoyalitasPelanggan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.46	1	10.0	10.0	10.0
	3.63	1	10.0	10.0	20.0
	3.73	2	20.0	20.0	40.0
	3.76	1	10.0	10.0	50.0
	3.83	1	10.0	10.0	60.0
	4.00	4	40.0	40.0	100.0
	Total	10	100.0	100.0	

Tabel diatas dapat diketahui bahwa data respon pelangganinerja karyawan mendapat rata-rata yaitu 3,81 dengan kategori tinggi. Hal tersebut menunjukan kepuasan dan loyalitas pelanggan sangatlah baik dalam pelayanan yang diberikan oleh Nurayya Salon dan Spa Muslimah pada perawatan rambut berkutu (*headlice)*.

4. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.

Melihat data hasil dari respon pelanggan yakni data respon kinerja karyawan dan data respon kepuasan dan loyalitas pelanggan bahwa kinerja karyawan Nurayya Salon dan Spa Muslimah berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.Data diatas di ambil

UNESA Universitas Negeri Surabaya

dari para pelanggan yang melakukan perawatan rambut bekutu (*headlice)* di Nurayya Salon dan Spa Muslimah dari tiga cabang, dan masing-masing diambil sepuluh pelanggandalam waktu 2 bulan, yakni pada bulan Agustus dan September.

Data dari kesuluruan jumlah respon kinerja karyawan yakni 3,63 dan data keseluruhan respon kepuasan dan loyalitas pelanggan yakni 3,81 sesuai dengan teori Widiyoko:2014 pada bab 3 nilai tersebut masuk dalam kriteria sangat tinggi. Hal ini menunjukan dalam dunia industri jasa khususnya dibidang kecantikan seperti Nurayya Salon dan Spa Muslimah Surabaya, hal yang diperhatikan pertama yakni memiliki SOP (*standart operational procedure*) dalam setiap jasa yang diberikan sebagai acuan kinerja karyawan dalam melayani pelanggan. Dengan hal tersebut pelangganakan mendapatkan kepuasan serta loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan yang telah memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan.

Sesuai dengan teori dari Bachtiar (2011), kepuasan pelanggan merupakan perasaan positif pelanggan yang berhubungan dengan produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk. Kepuasan pelanggan menjadi pengukuran utama dalam bisnis jasa. Kepuasan merupakan pengukuran langsung bagaimana konsumen tetap loyal kepada suatu perusahaan.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis data dapat disimpulkan bahwa:

1. SKKNI (Standart Kompetensi Kerja Nasional) sangatlah berguna untuk mengetahui kesesuaian SOP (Standart Operational Procedure) suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti SOP perawatan kulit yang digunakan dalam usaha kecantikan, sehingga SKKNI perawatan kulit kepala dan rambut sesuai dengan perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah.
2. Respon pelanggan mengenai kinerja karyawan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah memiliki nilai yang tinggi dengan nilai rata-rata 3,63 yang berarti baik sekali.
3. Respon pelanggan mengenai kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah memiliki nilai yang tinggi dengan nilai rata-rata 3,81 yang berarti baik sekali.
4. Kinerja karyawan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) di Nurayya Salon dan Spa Muslimah dengan total nilai rata-rata 3,63 berpengaruh pada kepuasan dan loyalitas pelanggan dengan total nilai rata- rata 3,81 dari hasil pelayanan yang dilakukan oleh terapist yang berpacu pada SOP (*Standart Operational Procedure*).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan maka saran yang diajukan untuk pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice*) sebaia berikut:

1. Perusahaan atau industri yang bergerak dibidang jasa untuk memperhatikan saat membuat peraturan berupa SOP (*standart operasional procedure*) dengan SKKNI (standar kompetensi kerja nasional Indonesia) yang dibuat langsung oleh BNSP (Badan Nasional Sertifikasi Profesi) untuk menjamin mutu dan perkembangan perusahann serta memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Mempertahankan kualitas kinerja karyawan untuk tetap menghasilkan dan melayani pelanggan dengan satu tujuan, pelanggan setelah melakukan perawatan hanya satu yang di rasakan yakni kepuasan dan loyalitas pelanggan.
3. Terapist diharapkan untuk lebih bisa mengambil hati serta memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan saat melayani pelanggan pada perawatan rambut berkutu (*headlice)*.
4. Memperhatikan kualitas kinerja karyawan dari respon pelanggan mengenai kepuasan dan loyalitas yang diterima setelah melakukan perawatan rambut berkutu (*headlice*).
5. Menjaga kesetiaan selalu mendengarkan keluhan dan memberikan solusi serta arahan kepada pelanggan dengan komunikasi yang baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

Achmad s. Rucky.2006.*Sistem Msnsjemen Kinerja (Performance Management System).* Jakarta

Arikunto Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Bachtiar. 2011. *Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mahasiswa dan nemilih politeknik Sawunggalih Aji Purworejo*. Dinamika Sosial Ekonomi Vol 7 no.1

Dikutip dari Tesis Sudjut Budi Utomo`` *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah BPR UKABIMA Group``*

Fattah Husein, 2017.*Kepuasan kerja dan Kinerja Pegawai*.Yogyakarta

Prawirosentono, 2012.Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta:Bumi Aksara

Ratminto dan Atik. 2005 .*Manajemen Pelayanan* . Yogyakarta:Putaka Pelajar, hal 2

Ridwan, 2008. *Dasar-dasar Statistika. Bandung*: Alfabet

UNESA
Universitas Negeri Surabaya