

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN JASA *BODY SPA* DI *SALSA BEAUTY SALON AND CENTRE SURABAYA*

Septina Diah Anjarsari

S1.Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

Septinaanjarsari91@gmail.com

Dr. Mutimmatul Faidah., S.Ag., M.Ag.

Dosen S1 Pendidikan Tata Rias, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

genfida@yahoo.com

Abstrak

Body spa adalah salah satu perawatan kecantikan yang biasanya dilakukan oleh kaum hawa, yang meliputi perawatan dari pangkal rambut hingga ujung kaki yang bertujuan untuk meregangkan otot-otot syaraf serta melancarkan peredaran darah seluruh tubuh. Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja product yang diterima. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan layanan jasa perawatan *spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya* dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa perawatan *spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya*. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan angket. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1). Layanan jasa perawatan tubuh *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya* baik dan layak dijadikan alternatif tujuan melakukan perawatan tubuh. Terdapat empat indikator layanan jasa, yaitu fasilitas perawatan tubuh mendapat 4,09 dinyatakan baik, nilai rata-rata komunikasi mendapat 4,45 dinyatakan baik, nilai rata-rata kehandalan mendapat 4,34 dinyatakan baik, nilai rata-rata daya tanggap mendapat 4,29 dinyatakan baik, (2). Kepuasan pelanggan 4,33 dinyatakan baik karena pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya*.

Kata kunci : *Spa, Body spa, Jasa, Kepuasan Pelanggan, Perawatan Tubuh*

Abstract

Body Spa is one of the beauty treatments that are usually done by women, which includes treatment from the base of hair to toe that aims muscles and nerves stretching and improving blood circulation in the entire body. Customer satisfaction is a state of feeling in which a person expressed the comparison results of a product performance received. The aim of this research is to describe the services of spa treatment at Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya and to determine customer satisfaction of spa treatments service at Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya. Type of this research is descriptive, The data gained through interviews and questionnaires. Data Analysis technique is qualitative descriptive analysis. The result of this research shows that (1). Spa body care services at Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya is good and worthy to be an alternative destinations for body treatments. There are four service indicators, they are: body care facilities which is good with score 4.09, the average score of communication is 4.45 stated as better, the average value of reliability with score 4.34 stated as better, the average value of responsiveness is 4.29 stated as better, (2). The customer satisfaction score is 4.33 stated as better because customers feel comfortable and received a positive effect after doing body spa at Salsa Body Spa Centre Beauty Salon Surabaya.

Key words: *Spa, Body spa, Customer service, Body Care.*

PENDAHULUAN

Industri jasa perawatan tubuh berkembang dengan pesat, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat. Jasa merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produksi fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) bagi konsumen (Lupiyoadi dan Hamdani, 2006 : 5).

Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kualitas, kualitas dapat memberikan dorongan khusus bagi pelanggan untuk menjalin ikatan relasi khusus yang saling menguntungkan yang pada akhirnya membantu perusahaan untuk memahami harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan yang pada akhirnya dapat digunakan perusahaan dalam upaya peningkatan kepuasan pelanggan (Arif, 2007 : 30) . Kepuasan atau ketidakpuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya (Tjiptono, 2004 : 146).

Salah satu jenis jasa di bidang kecantikan adalah *Body Spa*. *Body Spa* adalah salah satu perawatan kecantikan yang biasanya dilakukan oleh kaum wanita yang kini banyak diminati, dengan berbagai faktor dan tujuan. Tujuan melakukan *Body Spa* diantaranya adalah untuk merileksasikan pikiran dan mengurangi stres serta melancarkan peredaran darah.

Salsa Beauty Salon and Centre Surabaya adalah salon yang menyediakan jasa perawatan tubuh yang sudah berkembang dan memiliki banyak pelanggan. *Body Spa* merupakan salah satu *treatment* yang banyak diminati di *Salsa Beauty Salon and Centre*. *Salsa Beauty Salon and Centre* menggunakan kosmetik yang berbahan dasar herbal yang diproduksi langsung oleh *Salsa cosmetic*. *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya berupaya menerapkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, hal ini dapat dilihat dari jumlah konsumen yang menggunakan layanan tersebut. Observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terdapat peningkatan jumlah konsumen terhadap layanan jasa di *Salsa Beauty Salon And Centre*. Adapun jumlah pelanggan *Salsa Beauty Salon And Centre* di Surabaya setiap bulannya rata-rata naik 7-12%, dengan jumlah pelanggan yang melakukan perawatan *Body Spa* rata-rata 6 orang perhari (Wawancara dengan ibu Ajeng, 15 September 2013).

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan layanan jasa *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya dan mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah dikembangkannya teknik-teknik pelayanan jasa perawatan tubuh *Body Spa*. Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan dibidang pelayanan jasa.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:175) menyebutkan bahwa Kualitas adalah perbandingan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya. Pendekatan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani ini menegaskan bahwa kualitas bukan hanya menekankan pada hasil akhir, produk dan jasa tapi juga menyangkut kualitas manusia, kualitas proses, dan kualitas lingkungan, sangat mustahil menghasilkan kualitas produk yang berkualitas tanpa melalui manusia dan proses yang berkualitas. Lupiyoadi dan Hamdani, (2006:192) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tingkatan perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan dihasilkan.

Lupiyoadi dan Hamdani (2006:192) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk (jasa) yang diterima dan dihasilkan. Pelanggan merasa puas atau tidak menentukan kesesuaian antar harapan konsumen dengan kinerja yang ditunjukkan oleh produk atau jasa yang bersangkutan. Bila ternyata kinerja jauh dari apa yang diharapkan konsumen, konsumen akan merasa tidak puas, sedang kinerja jauh diatas apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Menurut Kotler (2001:299), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan sekarang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Berdasarkan definisi diatas dapat ditarik kesimpulan pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan untuk menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pelanggan.

Spa merupakan suatu singkatan kata dari bahasa latin yang berasal dari kata *Solus Per Aqua* (*Solus* = Pengobatan atau Perawatan, *Per* = Dengan dan *Aqua* = Air). Berdasarkan arti tersebut maka dapat dikatakan bahwa *Spa* adalah suatu sistem pengobatan atau perawatan dengan air atau dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *Hydrotherapy*. Secara lebih rinci *Spa* didefinisikan sebagai suatu cara penatalaksanaan kesehatan dengan mempergunakan air dalam berbagai bentuk untuk mengobati suatu penyakit atau untuk mempertahankan kesehatan individu (Menelusuri Asal Usul *Spa*, 2012, www.conectique.com, 11 Maret 2012).

Perawatan tubuh atau *Body Spa* adalah salah satu bagian keterampilan seorang terapis kecantikan yang sangat memuaskan bagi para pelanggan. Keterampilan tersebut harus didasari pengetahuan dan kemahiran yang mendalam, serta kebijaksanaan dalam mengambil keputusan yang tepat sewaktu menentukan perawatan *Spa* yang harus dilakukan (Hakim, 1999:43).

Melakukan *Body Spa* banyak manfaatnya, diantaranya adalah meningkatkan kecantikan tubuh sebagai relaksasi. Sedangkan tujuan *Spa* adalah menyelaraskan kehidupan manusia melalui terapi alternatif yang sanggup menyembuhkan manusia secara tiga dimensi, yaitu tubuh (*body*), pikiran (*mind*), dan jiwa (*soul*) melalui enam inderanya.

Proses *Body Spa* biasanya memerlukan waktu kurang lebih dua jam, mulai dari pengurutan hingga lulur, selanjutnya mandi dan berendam menggunakan ramuan rempah-rempah yang menyegarkan tubuh. Perawatan *Spa* terdiri atas beberapa rangkaian yang meliputi: *Cleansing* (pembersihan), *Stretching* (peregangan), *Massage*, *Cleansing*, *Body Scrub* (lulur), *Body Wrap*, *Body Bath*.

Teknik gerakan dasar massage terdiri dari 5 gerakan pokok yaitu : *Effleurage* (mengusap), *Friction* (Memecah, menggerus), *Petrissage* (Meremas), *Tapotement* atau *Tapotage* (Mengetuk atau menepuk), *Vibration* (Menggetarkan).

Berdasarkan uraian di atas dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah layanan jasa *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya?
2. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya.

METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif berusaha memberikan dengan sistematis dan cermat fakta-fakta aktual, serta sifat populasi tertentu bertujuan mengumpulkan data atau informasi yang akan disusun, dijelaskan dan dianalisis (Margono, 2000:8). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui layanan jasa dan kepuasan pelanggan terhadap perawatan *Spa* yang akan dideskripsikan secara kualitatif.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan bulan Agustus 2013 – Maret 2014. Penelitian pendahuluan telah dilaksanakan dengan melakukan observasi langsung di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya.

Tempat penelitian yang akan digunakan untuk pengambilan data tersebut adalah di *Salsa Beauty*

Salon and Centre Surabaya beralamatkan di Jln. Bronggalan No. 12 RT. 06 RW. 08 Pacar Keling, Surabaya.

C. Objek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah manager perusahaan, *beautician* serta pelanggan yang melakukan perawatan *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* sebanyak 30 responden.

D. Prosedur Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan persiapan dengan melakukan observasi ke *Salsa Beauty and Centre* Surabaya untuk meminta ijin kepada pemilik perusahaan perawatan tubuh *Salsa Beauty and Centre* Surabaya untuk dijadikan tempat penelitian.
2. Tahap pelaksanaan dengan melakukan wawancara kepada manajer *Salsa Beauty and Centre* Surabaya.
3. Melakukan observasi.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : wawancara dan angket (kuisisioner).

F. Instrumen Penelitian

Instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah: pedoman wawancara (interview) dan lembar angket (kuisisioner).

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui persentase kelayakan pelayanan jasa perawatan tubuh (*Spa*) di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya dengan menggunakan data angket respon pelanggan. Dari hasil angket kepuasan pelanggan, kemudian dianalisa secara diskriptif dengan menggunakan persentase. Persentase yang diperoleh diartikan dengan kriteria intreprastasi berupa pengertian kualitatif (Ridwan, 2007). Dengan kriteria penilaian sebagai berikut :

Skala penilaian	pernyataan
1	Sangat kurang
2	Kurang
3	Cukup
4	Baik
5	Baik sekali

Sedangkan untuk mengetahui jumlah rata-rata menggunakan rumus berikut :

$$\text{skor rata - rata} = \frac{\text{jumlah skor oleh responden}}{\text{jumlah responden}} \dots\dots\dots(1)$$

Kriteria skor pelayanan dan kepuasan pelanggan

Skor	Kategori
1,00-1,50	Sangat kurang baik
1,51-2,50	Kurang baik
2,51-3,50	Cukup baik
3,51-4,50	Baik
4,51-5,00	Sangat baik

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Layanan Jasa Perawatan Tubuh Spa Di *Salsa Beauty Salon And Centre* Surabaya

a. Profil *Salsa Beauty Salon and Centre*

Salsa Beauty Salon and Centre adalah salon yang menyediakan berbagai macam pilihan perawatan tubuh mulai *Skin Care, Hair and Body Treatment* yang bertujuan agar pelanggan lebih percaya diri dan membuat wanita Indonesia pada khususnya menjadi sehat cantik alami. *Salsa Beauty Salon and Centre* juga menyediakan kursus *make up*, sanggul dan *cutting* dengan harga yang relatif terjangkau.

b. SOP di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya

Salsa Beauty Salon and Centre memiliki Standart Operasional Pelayanan (SOP) mulai dari pelayanan hingga produk kosmetik yang digunakan. SOP yang diterapkan di salon ini harus dipatuhi oleh semua anggota *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya, mulai dari manager hingga *beautician* wajib mematuhi dan menjalankan SOP yang diterapkan.

c. Prosedur *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre*

Prosedur perawatan tubuh di *Salsa Beauty Salon and Centre* biasanya

memerlukan waktu kurang lebih 2 jam, mulai dari pengurutan hingga lulur.

d. Prosedur *Massage Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre*

Salsa Beauty Salon and Centre selalu berusaha mengutamakan kepuasan pelanggan. Salah satu teknik yang dilakukan *Salsa Beauty Salon and Centre* adalah dengan meningkatkan layanan jasa. Layanan jasa yang diterapkan oleh *Salsa Beauty Salon and Centre* salah satunya adalah teknik *massage*. Teknik *massage Salsa Beauty Salon and Centre* mengutamakan pada titik-titik saraf tubuh.

e. Tingkat Layanan Jasa di *Salsa Beauty Salon and Centre*

Berdasarkan hasil penelitian dapat dideskripsikan pelayanan jasa perawatan tubuh di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya. Pertanyaan yang diajukan kepada responden sebanyak 20 pertanyaan dan dibagi menjadi 5 sub indikator. Berikut ini disajikan penjelasan setiap indikator :

1. Fasilitas

Hasil penilain responden terhadap fasilitas fisik disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

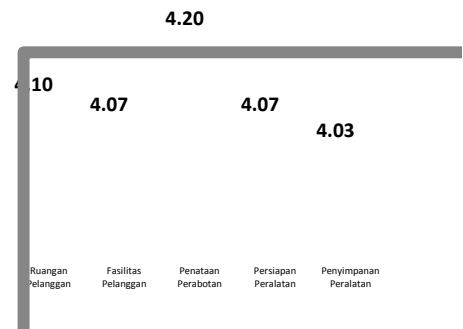


Diagram 4.1: Jawaban Kuesioner Terhadap Indikator Fasilitas

Dari hasil penilaian responden, kondisi ruangan yang digunakan untuk melakukan perawatan *Spa* ditata bersih dan rapi, respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,10 (baik), Fasilitas pelanggan adalah pelanggan difasilitasi agar merasa puas terhadap pelayanan, respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya

mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4,07 (baik), semua perabotan di tata dengan prinsip aman, efektif dan efisien serta nyaman bagi pelanggan, respon yang diperoleh dari pelanggan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata sebesar 4.20 (baik), peralatan dan perlengkapan kerja disiapkan sesuai prinsip sanitasi *hygiene* , respon yang diperoleh dari pelanggan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.07 (baik), perabot dan peralatan *Spa* di simpan secara aman pada tempat yang sesuai, respon yang diperoleh dari pelanggan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.03 (baik).

2. Komunikasi

Hasil penilain responden terhadap indikator komunikasi layanan jasa di *Salsa Beauty Salon and Centre* disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

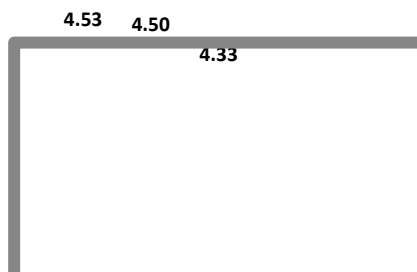


Diagram 4.2: Jawaban Kuesioner Terhadap Indikator Komunikasi

Dari hasil penilaian responden, penampilan *receptionist* rapi disesuaikan dengan profesinya, respon yang diperoleh dari pelanggan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.53 (sangat baik), Keramahan adalah pelanggan yang datang diterima dengan sikap ramah tamah dan sopan, respon yang diperoleh dari pelanggan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.50 (baik), pelanggan diinformasikan tentang pelayanan perawatan yang dapat dilakukan untuk menanggulangi permasalahan mengenai kulit/*Spa*. Respon yang diperoleh dari pelanggan yang melakukan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.33 (baik).

3. Kehandalan

Hasil penilain responden terhadap indikator kehandalan disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

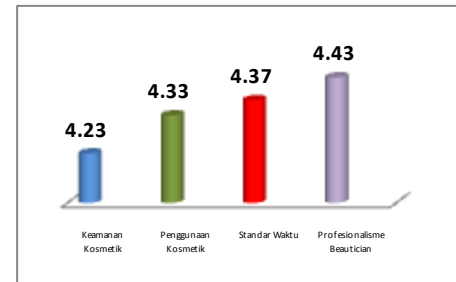


Diagram 4.3 : Jawaban Kuesioner Terhadap Indikator Kehandalan

Dari hasil penilaian responden, Kategori pertama keamanan kosmetik adalah kosmetik yang digunakan untuk *Spa* aman bagi kulit serta tidak mengakibatkan iritasi. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.23 (baik), Penggunaan kosmetik adalah bahan kosmetik yang digunakan sesuai dengan jenis kulit dan keinginan pelanggan. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.33 (baik), Standar waktu adalah *beautician* melayani pelanggan yang melakukan *Spa* menggunakan standar waktu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak salon. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.37 (baik), Profesionalisme *beautician* adalah *beautician* profesional dalam menangani pelanggan saat melakukan *Spa*. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.43 (baik),

4. Daya Tanggap

Hasil penilain responden indikator daya tanggap disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

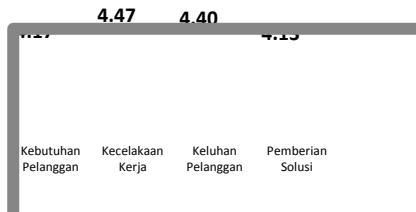


Diagram 4.4 : Jawaban Kuesioner Terhadap Indikator Daya Tanggap

Dari hasil penilaian responden, kebutuhan pelanggan dikonfirmasi dan diidentifikasi melalui pertanyaan dan tanggapan aktif. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.17 (baik), kecelakaan kerja terhadap pelanggan dicatat dan ditangani secara akurat. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.47 (baik), adalah keluhan pelanggan didengarkan dengan seksama. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.40 (baik), memberikan solusi dan jalan keluar untuk menanggapi keluhan pelanggan. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.13 (baik).

2. Kepuasan Pelanggan di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya

Hasil penilaian responden terhadap kepuasan pelanggan disajikan dalam bentuk grafik berikut ini :

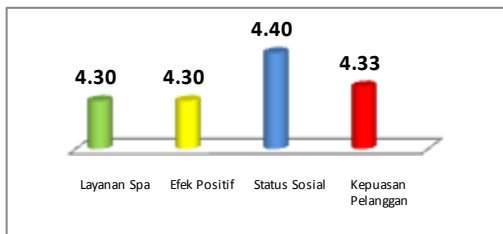


Diagram 4.6: Jawaban Kuesioner Terhadap Indikator Kepuasan Pelanggan

Dari hasil penilaian responden, layanan jasa *Spa* yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.30 (baik),

Efek positif adalah pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan *Spa*. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya memiliki nilai rata-rata 4.30 (baik), Status sosial adalah pelayanan jasa yang diberikan setiap pelanggan tanpa memandang status sosial. Respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya memiliki jumlah nilai rata-rata 4.40 (sangat baik), Kepuasan pelanggan adalah kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan ditanyakan pada pelanggan, respon yang diperoleh dari pelanggan perawatan *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya mendapatkan nilai rata-rata 4.33 (baik).

B. Pembahasan

1. Analisis Respon Terhadap Layanan Jasa

Layanan jasa yang diberikan oleh *Salsa Beauty Centre* Surabaya sudah memenuhi SKKNI, hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang diberikan selalu dijaga kebersihan ruang, ruangan ditata rapi agar aman dan nyaman sesuai. Seluruh staf dan beautician SBC selalu berkomunikasi dengan baik kepada setiap pelanggan. Pelanggan selalu ditangani oleh tenaga-tenaga profesional yang sesuai dengan bidangnya. Daya tanggap mengenai keluhan pelanggan ditangani dengan memberikan solusi terbaik. Pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan perawatan.

2. Analisis Respon Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil respon pelanggan yang melakukan perawatan tubuh di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya pada indikator kepuasan pelanggan yang meliputi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di *Salsa Beauty Salon and Centre* dinyatakan baik dengan nilai rata-rata 4.33. Sehingga dapat disimpulkan *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya selalu mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan yang melakukan perawatan tubuh dan layak untuk dijadikan tempat perawatan tubuh. Pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya, pelayanan jasa *Body Spa* yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap.

PENUTUP

Simpulan

Layanan jasa perawatan tubuh *Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya berdasarkan hasil penilaian responden dapat dinyatakan baik dan layak dijadikan alternatif tempat untuk melakukan perawatan tubuh. Terdapat lima indikator untuk menilai layanan jasa *Body Spa* yaitu fasilitas, komunikasi, keandalan, dan daya tanggap. Pada indikator fasilitas mendapat hasil penilaian baik dengan rata-rata 4,03 karena salon tersebut selalu menjaga kebersihan ruang agar tersedia lingkungan yang aman dan nyaman, dan pelanggan difasilitasi agar merasa puas terhadap pelayanan. Pada indikator komunikasi jumlah rata-rata yang diperoleh dari responden 4,45 kategori tersebut dinyatakan baik karena pelanggan yang datang selalu diterima dengan sikap ramah tamah dan sopan, pakaian serta penampilan *receptionist* rapi disesuaikan dengan profesinya. Pada indikator kehandalan, nilai rata-rata responden 4,34, kategori tersebut dinyatakan baik karena *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya selalu membekali profesionalitas *beautician* dengan memberikan training dan berbagai latihan. Pada indikator daya tanggap rerata penilaian responden 4,29, kategori tersebut dinyatakan baik karena *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya berusaha mendengarkan keluhan pelanggan dengan membawa pelanggan ke ruang konsultasi yang telah disediakan serta menangani dan memberikan solusi terbaik terhadap setiap keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa perawatan tubuh di *Salsa beauty salon and centre* Surabaya sangat baik. Pelanggan yang melakukan perawatan tubuh di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya rata-rata mereka puas, terbukti dengan rerata penilaian pelanggan 4,33 kategori tersebut dinyatakan baik karena pelanggan merasa nyaman dan mendapat efek positif setelah melakukan *Body Spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya, pelayanan jasa *Body Spa* yang ditawarkan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan berkeinginan untuk menjadi pelanggan tetap.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran-saran terkait dengan penelitian pelayanan jasa perawatan tubuh dan kepuasan pelanggan *body spa* di *Salsa Beauty Salon and Centre* Surabaya agar meningkatkan fasilitas yang disediakan bagi pelanggan. Ruangan perlu peningkatan kebersihan dan perabotan lebih ditata rapi. Dilihat dari hasil respon pelanggan yang melakukan perawatan tubuh, indikator fasilitas yang meliputi kebersihan, kerapian dan kenyamanan memiliki rata-rata jumlah rendah yaitu 4,07.

DAFTAR PUSTAKA

Anastasia, Henny.2009. *Cantik, sehat dan sukses berbisnis spa*, Jakarta :Kanisius (anggota IKAPI)

Arikunto, Suharsimi, 2010. *Manajemen Penelitian*, Jakarta : Rineka Cipta

————— 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*, Jakarta: Rineka Cipta

————— 2003. *Prosedur Penelitian (edisi IV)*, Jakarta: Rineka Cipta

Arief, 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Layanan*, Malang : Bayu Media Publishing

Kotler, Philip. 1997. *Menejemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Prenhalindo

————— 2001. *Menejemen Pemasaran Indonesia*, Jakarta: salemba Empat

————— 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : PT. Prenhalindo

Kustanti. 2008. *Tata Rias Kulit*. Jakarta : Artamerta

Lupioadi, Ramdan dan Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat

Nirwana. 2004. *Manajemen Pemasaran Untuk Jasa* : Jakarta

Poerwadarminta. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

Sudjana. 1996. *Metode Statistika*, Bandung: Tarsito

Tim penyusun, 2006. *Paduan Penulisan dan Penelitian Skripsi*, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya