

ABSTRAK

Krisis moneter yang berlanjut dengan krisis ekonomi hingga saat ini mengakibatkan hampir semua jenis usaha mengalami kerugian yang sangat besar, baik sektor manufaktur maupun sektor jasa. Sektor manufaktur yang terkait erat dengan impor bahan baku dari luar negeri yang pembayarannya menggunakan kurs dolar merupakan sektor yang paling banyak mengalami kerugian jika dibandingkan dengan sektor jasa. Tetapi bukan berarti sektor jasa tidak merasakan dampak dari krisis ekonomi ini, hanya saja tidak separah yang dirasakan oleh sektor manufaktur. Salah satu sektor jasa yang cukup dapat diharapkan dan berkembang pesat saat ini yaitu jasa salon kecantikan.

Jumlah salon kecantikan yang ada di Surabaya saat ini sangat banyak dengan berbagai jenis layanan yang mereka tawarkan. Agar dapat memenangkan persaingan, maka salon-salon kecantikan yang ada dituntut untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi yaitu yang dapat memuaskan konsumen. Jika kepuasan konsumen tercapai maka akan menimbulkan perilaku purna pembelian yang positif. Sebaliknya, jika kepuasan konsumen tidak tercapai maka akan menimbulkan perilaku purna pembelian yang negatif seperti berganti salon, *negative word of mouth to friends*, melakukan komplain kepada salon ataupun kepada *outside agency*. Dalam hal ini penelitian akan difokuskan pada keluhan konsumen yang dilakukan terhadap pihak salon, karena hal ini merupakan indikator yang dapat dilihat langsung oleh pihak salon tentang kualitas layanan yang diberikan oleh salon kepada konsumen.

Dalam usaha yang dilakukan oleh pihak salon untuk menyajikan layanan yang berkualitas tersebut akan menimbulkan apa yang disebut biaya kualitas. Selanjutnya berdasarkan data yang diperoleh dari salon tentang biaya kualitas dan keluhan konsumen untuk tiap periode tertentu maka dapat dibuat suatu hipotesis (dugaan) tentang adanya hubungan antara variabel biaya kualitas dan variabel keluhan konsumen.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah memang ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel biaya kualitas dan variabel keluhan konsumen pada salon "ZZZ" di Surabaya. Untuk mencapai tujuan penelitian ini maka digunakan metode-metode statistika. Ada atau tidaknya hubungan yang cukup signifikan antara variabel biaya kualitas dan variabel keluhan konsumen diteliti dengan menggunakan koefisien korelasi dan uji hipotesis. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih 6 bulan dimulai dari bulan Juni 1998 sampai dengan bulan November 1998 pada salon "ZZZ" di

Surabaya. Salon “ZZZ” di Surabaya merupakan salon kecantikan dengan skala menengah ke bawah dengan omset yang tidak terlalu besar. Dari hasil penelitian tersebut maka didapati bahwa memang ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel biaya pencegahan dan keluhan konsumen yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 52,58% dan ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel biaya kegagalan dan keluhan konsumen yang ditunjukkan dengan koefisien korelasi sebesar 98,50%.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ternyata ada hubungan yang cukup signifikan antara variabel biaya kualitas dan variabel keluhan konsumen. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dilakukan penelitian lebih lanjut tentang jenis hubungan yang terjadi antara variabel biaya kualitas dan variabel keluhan konsumen.



PENYALIN