

ABSTRAK SKRIPSI

Dengan adanya kemajuan teknologi yang pesat dewasa ini, menyebabkan juga timbulnya kemajuan diberbagai bidang dan terjadi perubahan dalam lingkungan sosial masyarakat. Masyarakat dewasa ini sangat memperhatikan penampilan dan kecantikan, dimana baik wanita maupun pria berkeinginan tampil sehat dan langsing. Masalah kecantikan wajah dan tubuh menjadi perbincangan karena berpengaruh dalam kehidupan sosial masyarakat. Kegemukan dapat mengurangi percaya diri dalam pergaulan dan kesuksesan karir serta juga dapat menimbulkan penyakit.

Persaingan di dalam dunia usaha jasa yang semakin ketat ini tidak selamanya membawa dampak yang buruk, tetapi dapat menjadikan klinik perawatan kesehatan semakin maju dan berhasil dengan baik. Agar dapat berhasil badan usaha belum cukup dengan melakukan promosi saja, tetapi juga ditunjang dengan pemberian discount dan hadiah-hadiah serta memperhatikan kualitas layanan, sehingga dapat menghasilkan kualitas layanan yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing.

Kualitas layanan yang baik merupakan unsur yang penting dan juga sebagai salah satu strategi penting bagi produk jasa. Kualitas layanan yang diberikan oleh badan usaha dimaksudkan agar dapat menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen terhadap produk yang ditawarkan badan usaha. Kualitas layanan adalah permulaan dan juga merupakan hasil dari kepuasan konsumen, dimana baik kualitas layanan dan kepuasan konsumen mempengaruhi intensitas pembelian konsumen. Oleh karena itu kualitas layanan harus berorientasi ke konsumen dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha dapat berbeda-beda. Ada konsumen yang mengatakan bahwa kualitas layanan itu baik, tetapi ada juga yang mengatakan bahwa kualitas layanan itu tidak baik.

Dengan adanya perbedaan dalam menentukan kualitas layanan tersebut mendorong penulis untuk mengetahui apakah kualitas layanan dari Impressions Body Care Centre sudah bagus. Impressions Body Care Centre dikenal sebagai pusat kebugaran tubuh dan penurunan berat badan secara alamiah (back to nature) dengan metode terbaru dari Amerika yang terbukti paling efektif dan aman, yaitu tanpa latihan berat, tanpa suntikan, tanpa balutan dingin, tanpa alat pemeras keringat dan tanpa efek sampingan sama sekali. Programnya dikenal dengan nama Tri Program Impressions yang terdiri dari Detoxification Program yang berguna membersihkan tubuh dari toksin-toksin yang diakibatkan oleh sisa makanan, Weight and Inch-Loss Program yang berguna untuk menurunkan berat badan dan pengurangan ukuran tubuh dan Body Contouring Program yang berguna untuk membentuk lekuk-lekuk tubuh dan pengencangan bagian-bagian tubuh yang kendur dan

menggelambir.

Dalam penulisan skripsi ini pembahasan difokuskan pada kualitas layanan dari Impressions Body Care Centre yang diukur berdasarkan kepuasan konsumen, dimana kualitas layanan dianalisis dengan menggunakan dimensi pengukuran yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles.

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Impressions Body Care Centre dan juga mengetahui keunggulan serta kelemahan yang dimiliki Impressions Body Care Centre.

Acuan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari 2 sumber yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan Studio Manager Impressions dan juga melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen pemakai jasa Impressions. Data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan.

Dalam penelitian ini target populasi adalah konsumen dari Impressions Body Care Centre di Surabaya dan sampelnya adalah wanita sebanyak 50 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah stratified sampling, karena populasi yang ada dibagi-bagi menjadi beberapa bagian. Dimana masing-masing elemen populasi yang teridentifikasi memiliki peluang yang diketahui untuk dijadikan anggota sampel.

Sedangkan skala pengukuran yang dipergunakan adalah skala ordinal, yaitu satuan ukuran yang melambangkan nilai lebih atau nilai kurang, sehingga dapat diidentifikasi peringkatnya dengan menggunakan skala Likert.

Adapun prosedur pengumpulan data yaitu kuesioner disebarakan kepada responden untuk diisi. Sebelumnya peneliti menjelaskan dan membimbing responden cara pengisian kuesioner, setelah itu baru responden mengisi kuesioner di tempat tersebut yaitu di jalan WR Supratman No. 57 Surabaya. Setelah responden mengisi kuesioner, maka kuesioner tersebut dikumpulkan oleh peneliti.

Untuk pengolahan data statistik deskriptif digunakan median, interkuartil range dan deviasi kuartil, sedangkan pengolahan data statistik inferensial digunakan tes satu sampel Kolmogorov Smirnov. Dari hasil pengolahan data statistik deskriptif diketahui bahwa secara keseluruhan pendapat konsumen cenderung setuju terhadap kualitas layanan Impressions Body Care Centre. Pada deviasi kuartilnya yang menunjukkan angka 0,685 memberikan arti bahwa antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain mempunyai pendapat yang berbeda-beda terhadap kualitas layanan Impressions Body Care Centre. Sedangkan dari hasil statistik inferensial secara keseluruhan H_0 ditolak, yang berarti bahwa kualitas layanan Impressions Body Care Centre sudah bagus.

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh

kesimpulan bahwa kualitas layanan dari Impressions Body Care Centre pada dimensi reliability, assurance, empathy dan tangibles sudah bagus. Ini dibuktikan dengan ditolaknya H_0 . Tetapi kualitas layanan dari Impressions Body Care Centre pada dimensi responsiveness belum bagus. Ini dibuktikan dengan diterimanya H_0 . Sedangkan kualitas layanan dari Impressions Body Care Centre secara keseluruhan sudah bagus, dimana terbukti dengan ditolaknya H_0 .

