

**Nama P. T. S : UNIVERSITAS SURABAYA**  
**Fakultas : EKONOMI**

---

**ABSTRAK SKRIPSI**

Nama : Sylvia Jane Rosalina  
Nirm : 93.7.004.13021.21005  
Nomor Pokok : 3932042  
Program Studi : Manajemen  
Judul : Perbedaan Kualitas Layanan Antara Salon Goen  
dan Salon Agus di Surabaya



## ABSTRAK SKRIPSI

Dewasa ini masyarakat kota sangat memperhatikan penampilan serta kecantikan wajahnya. Hal ini disebabkan karena adanya tuntutan terhadap lingkungan pergaulan serta keyakinan diri untuk selalu berpenampilan rapi, dan cantik dalam semua kesempatan yang dihadapi selama ini. Itu sebabnya banyak kaum wanita yang lebih memperhatikan penampilannya dari pada kaum pria, sehingga rata-rata pemakai jasa salon terbesar adalah kaum wanita.

Begitu juga dengan kehidupan perkotaan yang semakin dinamis dan kompleks membawa kecenderungan pergeseran gaya hidup masyarakatnya. Masyarakat yang tinggal di kota, khususnya para eksekutif lebih menyukai hal-hal yang bersifat praktis, efisien dan serba cepat. Itu disebabkan karena tuntutan terhadap waktu yang ada, dalam arti karena pekerjaan dan kesibukan pelanggan yang padat sehingga waktu yang ada sangatlah berharga. Oleh karena itu para pelanggan cenderung bergerak cepat demi mengejar prestasi.

Dalam menjaga penampilan prinsip ini juga tidak berbeda, karena pelanggan menyukai penampilan yang dapat dilakukan dengan praktis dan cepat, yaitu dengan langsung mendatangi salon yang siap memberikan kepuasan pelayanan kepada pelanggan dalam merubah penampilannya sesuka pelanggan, hal ini karena kesibukan waktu dan tuntutan kepraktisan, serta ditunjang dengan semakin banyaknya salon yang ada sehingga pelanggan dengan leluasa dapat memilihnya.

Selama ini banyak sekali bermunculan salon di Surabaya yang menawarkan produk /jasa serta keunggulannya, sehingga pelanggan dihadapkan berbagai alternatif pilihan sebelum memutuskan kebutuhan

dan keinginannya. Begitu pula dalam membelanjakan uangnya banyak orang bersedia membelanjakan uangnya untuk memperoleh kepuasan, dalam hal ini kepuasan yang diterima dari salon kecantikan dimana pelanggan ingin memperoleh keindahan dan tata rias rambut yang berbeda. Peralnya tingkat pengetahuan dan selera pelanggan semakin tinggi, sehingga pelanggan sangat peka dan kritis terhadap kualitas layanan yang dihasilkan atau ditawarkan oleh setiap Badan Usaha.

Dengan banyaknya salon tersebut para pengelola bisnis salon kecantikan merasa khawatir, maka pengelola salon kecantikan dituntut untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin guna untuk selalu memperbaiki pelayanannya, mengidentifikasi kembali kebutuhan pelanggan untuk masa sekarang dan memperkirakan untuk masa datang. Ini karena potongan rambut tidak selamanya sama tetapi selalu berkembang dari waktu ke waktu.

Sehingga saat ini pula peningkatan kualitas dari suatu produk / jasa semakin mendapat perhatian yang serius. Hal ini karena peningkatan kualitas diperlukan untuk bertahan dalam menghadapi persaingan.

Oleh karena itu kualitas layanan dari salon tersebut harus diperhatikan, karena kualitas layanan yang baik merupakan salah satu strategi yang penting bagi salon agar dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ada. Sehingga salon kecantikan seperti salon Goen dan salon Agus juga berusaha untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pada umumnya salon kecantikan di Surabaya mempunyai kesamaan dalam menyediakan jenis pelayanannya seperti memberikan pelayanan tata rias rambut, make-up, perawatan kulit muka ( facial ), beroperasi setiap hari pada waktu yang sama (08.00-20.00) kecuali

hari Senin tutup, ruangan ber-AC dan nyaman, menyediakan minuman, dan menyediakan majalah untuk mengisi waktu luang.

Tetapi kenyataannya ada beberapa perbedaan untuk kedua salon yang akan diteliti yaitu salon Agus memberikan discount kepada pelajar/mahasiswa, sedangkan salon Goen tidak memberikan discount. Begitu juga dengan jumlah karyawan antara kedua salon itu berbeda dimana karyawan salon Goen sebanyak 5 orang dan salon Agus sebanyak 4 orang. Perbedaan yang lainnya adalah harga-harga yang ditawarkan oleh kedua salon tersebut.

Berdasarkan sigi pendahuluan yang dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kualitas layanan pada masing-masing salon yaitu salon Goen dan Agus pada awal bulan Desember 1997 berhasil ditemui 15 pelanggan. Hasilnya diketahui bahwa kualitas layanan untuk salon Goen sebesar 4,74 dan salon Agus sebesar 4,65.

Sigi pendahuluan juga dilakukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan konsumen yang diperoleh untuk salon Goen sebesar 4,45 dan salon Agus sebesar 4,24. Dari sigi pendahuluan juga diketahui hasil tanggapan responden mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen untuk salon Goen yang menunjukkan adanya pengaruh positif begitu juga dengan salon Agus.

Dalam menentukan kualitas layanan yang menyertai suatu produk utama tertentu, konsumen mungkin akan memberikan penilaian yang berbeda-beda. Sebagian konsumen mungkin menilai baik kualitas layanan, akan tetapi ada konsumen lain yang mengatakan bahwa kualitas layanan itu baik atau kurang baik.

Sebuah salon dituntut untuk lebih memperhatikan kualitas layanannya agar dapat memuaskan pelanggannya. Ini karena salon

sebagai produk jasa tidak hanya menjual produk saja melainkan juga layanan terhadap pelanggan, dimana keduanya merupakan satu kesatuan yang dinilai pelanggan dalam memilih salon. Berdasarkan fakta-fakta yang ada serta pelanggan juga memiliki penilaian yang berbeda sehingga ingin distudi apakah ada perbedaan kualitas layanan antara salon Goen dan salon Agus di Surabaya, ditinjau dari persepsi konsumennya.

Tujuan penelitian dari skripsi ini adalah untuk mengetahui adanya perbedaan kualitas layanan antara salon Goen dan salon Agus di Surabaya, ditinjau dari persepsi konsumennya sehingga dapat diketahui keunggulan dan kelemahan masing-masing salon dari dimensi kualitas layanan yang diberikan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian ilmiah *konklusif deskriptif*. Pada penelitian ini hanya membahas satu variabel atau univariate yang bersifat komparatif.

Pembahasan mengenai kualitas layanan dalam skripsi ini ditinjau dari 5 dimensi kualitas layanan, yaitu: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Penyebaran kuesioner untuk memperoleh data primer, dilakukan selama tanggal 8-22 Januari 1998 di masing-masing salon. Adapun karakteristik yang ditetapkan untuk mengisi kuesioner ini, yaitu: pelanggan salon Goen dan salon Agus yang menggunakan layanan salon tersebut minimal 2 kali sebulan selama setahun terakhir ini, berusia diatas 18 tahun, pendidikan SMU keatas.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non probability sampling dengan type quota sampling karena elemen kontrolnya sudah ditetapkan berdasarkan karakteristik populasi.

Statistik deskriptif yang digunakan untuk mengukur mean, standard deviasi dan koefisien variasi. Untuk pengolahan data dilakukan dengan menggunakan uji t dua ekor.

Berdasarkan analisis dan pembahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik konklusi, bahwa pada lima dimensi kualitas layanan secara keseluruhan ternyata menunjukkan adanya perbedaan kualitas layanan antara salon Goen dan salon Agus di Surabaya. Dilihat dari dimensi *Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy*, ternyata ada perbedaan kualitas layanan antara salon Goen dengan salon Agus. Sedangkan dari dimensi *tangibles* ternyata tidak ada perbedaan kualitas layanan antara salon Goen dengan salon Agus.

Surabaya, Maret 1998

Mahasiswa yang bersangkutan



Sylvia Jane Rosalina

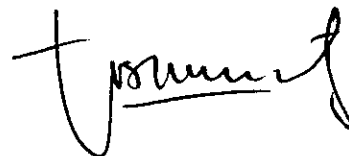
Mengetahui,

Pembimbing I



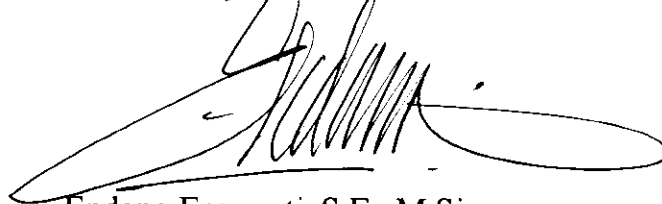
Heru Suprihhadi, S.E., M.S.

Pembimbing II



Juliani Dyah Trisnawati, S.Si.

Pimpinan PTS



Endang Ernawati, S.E., M.Si.