

STRATEGI KUALITAS PELAYANAN KANAMA BEAUTY DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN

Anak Agung Putu Agung^{1,*}, Made Ayu Wulandari Giska Putri², Nur Faiza³, I

Gusti Agung Suartiningsih⁴

^{1,2} Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

^{3,4} Mahasiswa Program Doktor, Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

*Email: putuagung56@unmas.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Kanama Beauty dalam meningkatkan kepuasan konsumen. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kanama Beauty telah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya konsistensi pelayanan dan keterampilan karyawan. Oleh karena itu, diperlukan strategi peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan sumber daya manusia dan evaluasi kinerja secara berkala.
Kata Kunci : kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, strategi pelayanan

ANALISIS SITUASI

Bisnis jasa kecantikan merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat, khususnya di kalangan wanita. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan konsumen. Kanama Beauty sebagai salah satu salon kecantikan di Denpasar menghadapi permasalahan berupa penurunan jumlah pelanggan yang disebabkan oleh perubahan manajemen serta kurang optimalnya kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan adanya keluhan dari konsumen terkait pelayanan yang kurang konsisten. Hal ini berdampak pada penurunan kepuasan konsumen yang tercermin dalam ulasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing dan mempertahankan pelanggan.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana strategi Kanama Beauty dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen?
3. Strategi apa yang tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen di Kanama Beauty?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Solusi yang diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama (SERVQUAL).

2. Melakukan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia secara berkala.
3. Melakukan evaluasi pelayanan berdasarkan kritik dan saran konsumen.
4. Meningkatkan konsistensi pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data meliputi: a) Wawancara mendalam dengan owner, karyawan, dan konsumen; b) Observasi langsung di lokasi Kanama Beauty; dan c) Dokumentasi berupa foto dan data pendukung. Analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi kualitas pelayanan Kanama Beauty didasarkan pada lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)
Kanama Beauty menyediakan fasilitas yang memadai seperti tempat yang bersih, alat lengkap, dan kenyamanan ruang pelayanan.
2. Reliability (Keandalan)
Pelayanan yang diberikan cukup baik dan harga yang ditawarkan terjangkau, namun masih perlu peningkatan konsistensi.
3. Responsiveness (Daya Tanggap)
Karyawan cukup responsif dalam melayani pelanggan, namun masih terdapat kekurangan dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan.
4. Assurance (Jaminan)
Karyawan memiliki kemampuan dalam memberikan informasi dan menjamin kepuasan konsumen, seperti pemberian diskon jika hasil tidak sesuai.
5. Empathy (Empati)
Karyawan memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, seperti memberikan saran dan rekomendasi sesuai kebutuhan.

Namun dalam pelaksanaan strategi kualitas pelayanan Kanama Beauty, terdapat beberapa kendala seperti:

- a. Keterampilan karyawan yang belum merata
- b. Sikap (attitude) karyawan yang perlu diperbaiki
- c. Kurangnya konsistensi dalam pelayanan



Gambar 1. Memastikan Kenyamanan Customer



Gambar 2. Saat Menghandle Customer

SIMPULAN DAN SARAN

Kanama Beauty telah menerapkan strategi kualitas pelayanan yang cukup baik melalui lima dimensi SERVQUAL. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan terutama pada aspek sumber daya manusia dan konsistensi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan keterampilan dan sikap karyawan agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen secara optimal. Adapun saran yang dapat diajukan dalam pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Melakukan pelatihan rutin untuk meningkatkan keterampilan karyawan
2. Meningkatkan sikap profesional dan etika pelayanan
3. Memperbaiki aspek responsiveness, assurance, dan empathy
4. Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan
5. Memanfaatkan feedback konsumen sebagai bahan perbaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Barantum. 2023. Pentingnya Kepuasan Pelanggan dalam Bisnis. Diakses dari <https://www.barantum.com/blog/kepuasan-pelanggan/>
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management* (Edisi ke-15). Boston: Pearson.
- Latifatunnisa, Hasna. 2022. *Metode Pengumpulan Data: Jenis dan Langkah-Langkah*. Revolusi Cita Edukasi (Kominfo)
- Rezky, Amelia dan Amin, Septiani. 2018. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Hingk Kabupaten Pegunungan Arfak Provinsi Papua Barat. *Jurnal Competitiveness*, Vol. 7, No. 1.
- Safitri, Nanda. 2021. "Kualitas Pelayanan: Tujuan, Fungsi dan Cara Mengukur." Komerce. Diakses dari <https://komerce.id/blog/kualitas-pelayanan-adalah/>
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran* (Edisi ke-4). Yogyakarta: Andi.