STRATEGI PENINGKATAN NIAT PEMBELIAN ULANG PELANGGAN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN PROGRAM MEMBERSHIP PADA NAILSHEEN STUDIO

Ni Nyoman Ari Novarini [1,*] , Ni Putu Shinta Paramauci[2]
[1,2]Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia
*Email: novarini0511@unmas.ac.id

ABSTRAK

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan pada Nailsheen Studio melalui peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi program membership. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi kualitas pelayanan yang belum optimal secara konsisten, program membership yang belum dimanfaatkan secara maksimal, serta belum adanya strategi yang terarah dalam meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, wawancara, diskusi, sosialisasi, pendampingan, dan evaluasi. Kegiatan difokuskan pada edukasi mengenai pelayanan prima, komunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, serta pendampingan dalam pengembangan program membership yang lebih menarik dan memberikan manfaat bagi pelanggan. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa seluruh program kerja yang direncanakan dapat direalisasikan dengan tingkat ketercapaian 100%. Pemilik dan karyawan Nailsheen Studio memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan program membership dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, telah diberikan rekomendasi strategi pengembangan program membership melalui pemberian manfaat dan penghargaan kepada pelanggan untuk mendorong pembelian ulang. Kegiatan ini memberikan dukungan bagi Nailsheen Studio dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, serta meningkatkan niat pembelian ulang secara berkelanjutan.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, program membership, niat pembelian ulang, pelanggan, UMKM

ANALISIS SITUASI

Nailsheen Studio merupakan salah satu usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang bergerak di bidang jasa kecantikan, khususnya perawatan dan dekorasi kuku (nail art), yang berlokasi di Jalan Tunon Buduk, Desa Buduk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap perawatan diri, usaha nail art memiliki peluang untuk terus berkembang. Namun, meningkatnya jumlah usaha sejenis juga menyebabkan persaingan di bidang jasa kecantikan semakin ketat, sehingga diperlukan strategi yang mampu menarik sekaligus mempertahankan pelanggan.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan pengalaman dan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang ramah, cepat, responsif, dan mampu memberikan kenyamanan dapat mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa Nailsheen Studio. Berdasarkan hasil

observasi dan diskusi dengan pemilik usaha, Nailsheen Studio telah berupaya memberikan pelayanan yang baik, tetapi pengelolaan kualitas pelayanan secara konsisten masih perlu ditingkatkan. Selain itu, program membership yang telah dimiliki belum dimanfaatkan secara maksimal karena manfaat dan mekanismenya belum tersosialisasi dengan baik kepada seluruh pelanggan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Nailsheen Studio membutuhkan strategi yang lebih terarah dalam mengintegrasikan peningkatan kualitas pelayanan dengan optimalisasi program membership. Oleh karena itu, kegiatan pengabdian kepada masyarakat difokuskan pada edukasi dan pendampingan pemilik serta karyawan dalam memberikan pelayanan prima, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan, serta mengembangkan program membership yang lebih menarik dan memberikan manfaat bagi pelanggan. Strategi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan serta mendorong niat pembelian ulang sehingga mendukung keberlanjutan dan daya saing Nailsheen Studio.berkaitan dengan efisiensi pengelolaan usaha, penyediaan informasi produk, dan dukungan terhadap kegiatan pemasaran.

PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kondisi kualitas pelayanan yang diterapkan di Nailsheen Studio dalam upaya meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan?
2. Bagaimana penerapan program membership di Nailsheen Studio sebagai strategi mempertahankan pelanggan?
3. Apa saja kendala yang dihadapi Nailsheen Studio dalam meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan melalui kualitas pelayanan dan program membership?
4. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan dan optimalisasi program membership yang dapat diterapkan untuk meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan di Nailsheen Studio?

SOLUSI YANG DIBERIKAN

1. Memberikan edukasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan pemahaman pemilik dan karyawan mengenai pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, responsif, cepat, tepat, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Memberikan pendampingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pendampingan dilakukan melalui pemberian rekomendasi mengenai standar pelayanan (service excellence), etika dalam melayani pelanggan, komunikasi yang efektif, serta cara menangani keluhan pelanggan agar pengalaman pelanggan menjadi lebih baik.
3. Mengoptimalkan penerapan program membership. Tim pengabdian memberikan pendampingan dalam menyusun dan mengembangkan program membership yang lebih menarik, seperti pemberian poin, potongan harga, hadiah, atau promo khusus bagi pelanggan yang telah menjadi anggota. Selain itu, dilakukan edukasi mengenai

cara menyosialisasikan manfaat program membership kepada pelanggan agar tingkat partisipasi pelanggan meningkat.

4. Menyusun strategi peningkatan niat pembelian ulang pelanggan. Tim pengabdian memberikan rekomendasi strategi yang mengintegrasikan kualitas pelayanan dan program membership sebagai upaya mempertahankan pelanggan. Strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, serta mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa Nailsheen Studio.
5. Melakukan evaluasi terhadap hasil pendampingan. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman pemilik dan karyawan setelah mengikuti kegiatan pengabdian, serta mengidentifikasi peluang perbaikan dalam penerapan kualitas pelayanan dan program membership di Nailsheen Studio.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan menggunakan pendekatan observasi, diskusi, perancangan, pengembangan, pengujian, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi. Pendekatan tersebut disesuaikan dengan kebutuhan mitra dan diarahkan agar hasil program dapat digunakan secara nyata. Kegiatan dilaksanakan melalui beberapa tahapan berikut.

1. Tahap Observasi

   Observasi dilaksanakan pada tanggal 20 Juli 2026 – 25 Juli 2026 di Nailsheen Studio yang berlokasi di Jalan Tunon Buduk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Bali. Kegiatan observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan kepada pelanggan, pelaksanaan program membership, serta kondisi operasional usaha. Selain itu, dilakukan diskusi awal dengan pemilik untuk mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan upaya meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan.
2. Tahap Perencanaan

   Tahap perencanaan dilakukan berdasarkan hasil observasi yang telah diperoleh. Pada tahap ini tim pengabdian menyusun program kerja, materi sosialisasi, dan strategi pendampingan yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra. Materi yang disiapkan meliputi konsep kualitas pelayanan (service excellence), pentingnya program membership, strategi mempertahankan pelanggan, serta langkah-langkah untuk meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan.
3. Wawancara

   Wawancara dilakukan dengan pemilik dan karyawan Nailsheen Studio untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai sistem pelayanan yang diterapkan, pelaksanaan program membership, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, serta upaya yang telah dilakukan untuk mempertahankan pelanggan. Hasil wawancara digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi strategi yang sesuai dengan kondisi usaha.

4. Sosialisasi dan Pendampingan

Tahap ini dilaksanakan melalui penyampaian materi mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan optimalisasi program membership sebagai strategi meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan. Selain sosialisasi, tim pengabdian juga memberikan pendampingan kepada pemilik dan karyawan dalam menerapkan pelayanan prima, meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, menangani keluhan secara efektif, serta menyusun program membership yang lebih menarik dan memberikan manfaat bagi pelanggan.

5. Evaluasi

Evaluasi dilakukan pada akhir kegiatan untuk mengetahui tingkat pemahaman pemilik dan karyawan terhadap materi yang telah diberikan serta menilai kesiapan mitra dalam menerapkan strategi yang direkomendasikan. Evaluasi dilakukan melalui diskusi, tanya jawab, dan pemberian masukan terhadap hasil pendampingan. Dari hasil evaluasi tersebut disusun rekomendasi yang dapat dijadikan pedoman oleh Nailsheen Studio dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mengoptimalkan program membership, dan meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan secara berkelanjutan.

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan pada mitra Nailsheen Studio yang beralamat di Jalan Tunon Buduk, Desa Buduk, Kecamatan Mengwi, Kabupaten Badung, Provinsi Bali,NO 80351. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari 20 Juli 2026 sampai dengan 28 Agustus 2026

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berjudul "Strategi Peningkatan Niat Pembelian Ulang Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan Program Membership pada Nailsheen Studio" telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Seluruh tahapan kegiatan, mulai dari observasi, penyusunan program kerja, sosialisasi, pendampingan, hingga evaluasi dapat berjalan dengan baik berkat kerja sama antara tim pengabdian dengan pemilik dan karyawan Nailsheen Studio.

Selama pelaksanaan kegiatan, tim pengabdian memberikan edukasi mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta pentingnya program membership sebagai strategi untuk mempertahankan pelanggan dan meningkatkan niat pembelian ulang. Selain itu, dilakukan pendampingan dalam penerapan pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi yang efektif dengan pelanggan, serta penyusunan rekomendasi pengembangan program membership agar lebih menarik dan memberikan manfaat bagi pelanggan.

Secara umum, kegiatan pengabdian memberikan dampak positif terhadap pemahaman pemilik dan karyawan mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan program membership dalam meningkatkan daya saing usaha. Mitra juga menunjukkan komitmen untuk menerapkan rekomendasi yang telah diberikan sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pelanggan untuk melakukan pembelian ulang.



Gambar 1. Dokumentasi pendampingan dalam mengoptimalkan program membership



Gambar 2. Dokumentasi Sosialisasi Kualitas Pelayanan



Gambar 3. pengembangan program membership sebagai strategi meningkatkan niat pembelian ulang pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan judul "Strategi Peningkatan Niat Pembelian Ulang Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan dan Program Membership pada Nailsheen Studio" telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah disusun. Kegiatan meliputi beberapa tahapan, yaitu observasi, penyusunan program kerja, sosialisasi, pendampingan, dan evaluasi. Seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan dengan baik melalui kerja sama antara tim pengabdian, pemilik, dan karyawan Nailsheen Studio.

Melalui kegiatan ini, pemilik dan karyawan Nailsheen Studio memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, diberikan pendampingan mengenai komunikasi yang baik dengan pelanggan, cara menangani keluhan, serta penerapan pelayanan yang ramah dan responsif. Kegiatan juga memberikan pemahaman mengenai pengelolaan program membership agar memiliki manfaat yang menarik dan dapat mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan jasa Nailsheen Studio.Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini memberikan manfaat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan program membership pada Nailsheen Studio. Penerapan strategi yang telah diberikan diharapkan dapat dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, mendorong niat pembelian ulang, serta membantu Nailsheen Studio mempertahankan dan mengembangkan usahanya di tengah persaingan dengan usaha sejenis**.**

DAFTAR PUSTAKA

Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, *4*(1). https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001

Ekaprana, I. D. G. A., Jatra, I. M., & Giantari, I. G. A. K. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Dan Citra Merek Terhadap Niat Pembelian Ulang. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, *9*(8). https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i08.p01

Krisnawati, M., Cahyono, A., Syarif, I., Naam, F., & Ariyanti, E. E. (2022). *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana Nail Art : Sejarah, Bentuk, Warna dan Teknik Pembuatannya*. *5*(1). http://pps.unnes.ac.id/prodi/prosiding-pascasarjana-unnes/

Novarini, N. N. A., Wijaya, I. M. K. A., & Juliarta, I. M. G. (2026). Optimalisasi pemeliharaan prasarana kelistrikan dan utilitas pendukung melalui jadwal preventif dan dokumentasi digital pada RSUD Wangaya Kota Denpasar. *Prosiding Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat, 5*(1), Mei 2026. ISSN 2963-2552

Utomo, A., Indriani, F., & Studi Magister Manajemen Universitas Diponegoro, P. (2024). Pengaruh Program Membership dan Kualitas Layanan Perspektif Ekonomi Islam Terhadap Minat Pembeliaan Berulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *10*(01). https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.8668