

## ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Strategi Pemilik Usaha Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19” ditulis oleh Valentin Navilasari, NIM 17402163051, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung, dibimbing oleh Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan bisnis salon kecantikan yang semakin ketat ditambah dengan mewabahnya virus Corona (Covid-19) di seluruh penjuru dunia atau yang biasa disebut sebagai pandemi. Oleh sebab itu, maka pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memiliki variasi strategi yang dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggannya agar bisnis salon kecantikannya memiliki daya saing yang unggul serta tetap bertahan di masa pandemi Covid-19 seperti sekarang.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah (1) Bagaimana kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo sehingga terjadi loyalitas pelanggan? (2) Bagaimana strategi pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan kualitas pelayanan untuk menghadapi persaingan bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19? (3) Bagaimana strategi pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan untuk menghadapi persaingan bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19? (4) Faktor-faktor apa saja yang menjadi keunggulan salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya?. Penelitian ini dilakukan di salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dapat dikatakan kompeten karena dalam pelayanannya menerapkan motto *professional treatment*, sehingga pelanggan lama tetap loyal dan menarik minat pelanggan. (2) Dalam mempertahankan kualitas pelayanannya, pemilik salon dengan menerapkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Untuk menjaga keamanan dari virus Corona (Covid-19), pemilik salon selalu menyuruh pelanggan mencuci tangan dahulu, menyemprot tangan dengan *handsanitizer*, dan selalu menggunakan masker ketika melayani pelanggan. (3) Sedangkan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, pemilik salon menerapkan menyenangkan konsumen, harga atau nilai, pengalaman konsumen, dan atribut produk yang dapat dicatat. (4) Faktor-faktor yang menjadi keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya antara lain faktor kualitas pelayanan, faktor harga, dan faktor kenyamanan.

**Kata Kunci:** Salon Kecantikan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Persaingan Bisnis

## ABSTRACT

The minithesis entitled “Strategy of Beauty Salon Owner in Maintain Service Quality and Customer Loyalty to Face Business Competition at Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo at the time of Covid-19 Pandemic” wrote by Valentin Navilasari, Student Registration Number 17402163051, Islamic Economic Department, Faculty of Islamic Economic and Business, State Islamic Institute of Tulungagung, guided by Dr. Hj. Chusnul Chotimah, M.Ag.

This research is set against a background by competition for high-altitude beauty salon coupled with outgrowth of the Corona virus (Covid-19) around the world or what is commonly referred to as a pandemic. Thus, the owner of Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo has a variety of strategies that can maintain the service quality and her customers loyalty to maintain an excellent competitiveness and remain at the time of Covid-19 as right now.

The research focuses in this minithesis are (1) How are the service quality in Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo until happened the customer loyalty? (2) How does the strategy of beauty salon owner in maintain the service quality to face business competition at Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo at the Covid-19 pandemic? (3) How does the strategy of beauty salon owner in maintain customer loyalty to face business competition at Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo at the Covid-19 pandemic? (4) What factors are the advantage of Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo beauty salon compared with other beauty salons?. This research did at Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo beauty salon using descriptive qualitative research. Data collected in depth interview, observation, and documentation.

The result showed that: (1) The service quality at Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo can be said competent because in it services implementing professional treatment motto, so that old customers stay loyal and attract new customers. (2) In maintaining the service quality, the beauty salon owner applied 5 (five) dimensions of service quality which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. To keeping safety from Corona virus (Covid-19), the beauty salon owner always asks to customers to wash hands before they come in to the salon, spray the hands with handsanitizer, and always wear a mask when give a service to customers. (3) While in maintaining customer loyalty, the beauty salon owner applied the pleasing customer, price or value, customer experience, and the product attributes that can be noted. (4) The factors that become the advantages of Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo compared to other beauty salons include service quality factor, price factor, and convenience factor.

**Keywords:** Beauty Salon, Service Quality, Customer Loyalty, Business Competition