

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo

Azzahrah Beauty Center merupakan salah satu salon kecantikan yang berada di Kabupaten Sidoarjo. Salon kecantikan Azzahrah Beauty Center didirikan pada tanggal 06 Maret 2015. Sebelum mendirikan usaha salon kecantikan sendiri, dulunya pemilik Azzahrah Beauty Center, Ibu Tri Utami Restu Ningsih mengawali karirnya sebagai karyawan di salon kecantikan Arupadatu yang terletak di Kelurahan Pagerwojo, Kec. Buduran, Sidoarjo dan salon kecantikan Griya Anggun yang terletak di Perum. Taman Anggun Sejahtera 3 Blok D1 No. 04, Kec. Wonoayu, Sidoarjo selama 14 tahun.

Karena lelah dan bosan bekerja ikut orang, akhirnya dengan bekal keterampilan dari hasil bekerjanya selama 14 tahun dan modal nekat Ibu Tri Utami Restu Ningsih pun mendirikan bisnis salon kecantikan sendiri yang diberi nama Azzahrah Beauty Center. Nama Azzahrah sendiri merupakan nama putri pemilik salon kecantikan tersebut.⁸¹

Azzahrah Beauty Center terletak di Perum. Taman Anggun Sejahtera 3 Blok H7 No. 09, Desa Grabagan, Kec. Tulangan, Sidoarjo. Salon kecantikan tersebut merupakan salon sekaligus rumah si pemilik

⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

salon. Letak salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo sebenarnya kurang strategis, karena terletak di perumahan bagian paling belakang sehingga rute arahnya cenderung membingungkan akibat banyaknya gang di perumahan. Dulunya, sebenarnya pemilik ingin membeli rumah di perumahan bagian depan, namun karena biaya terlalu mahal akhirnya dipilihlah rumah di perumahan yang paling belakang karena harganya lebih murah. Walaupun terletak di perumahan paling belakang, namun pelanggan setianya tidak pernah mempermasalahkan hal tersebut karena sudah nyaman dan cocok dengan perawatan yang diberikan.⁸²

2. Visi dan Misi Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo

Visi dari Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo adalah menjadi salon kecantikan yang memberikan pelayanan yang bermutu. Sedangkan untuk misinya adalah menjaga kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan.⁸³

Sebagai usaha yang bergerak dalam bidang jasa, tentunya Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menawarkan berbagai jasa perawatan kecantikan dengan bermacam-macam harga. Untuk harga perawatannya adalah sebagai berikut:

⁸² *Ibid.*

⁸³ *Ibid.*

Tabel 4.1 Daftar Harga Perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo

	Jenis Perawatan	Harga
Perawatan Rambut	Catok Rambut	Rp 25.000,00
	Cuci Rambut	Rp 15.000,00
	Potong Rambut	Rp 15.000,00
	<i>Hair Spa</i>	Rp 50.000,00
	<i>Hair Mask</i>	Rp 50.000,00
	<i>Toning</i>	Rp 60.000,00 – Rp 120.000,00
	<i>Smoothing</i>	Rp 150.000,00 – Rp 300.000,00
Perawatan Wajah	<i>Facial</i>	Rp 55.000,00 – Rp 90.000,00
	Totok Wajah	Rp 30.000,00
	<i>Ear Candle</i>	Rp 25.000,00

Sumber: Data Primer

B. Paparan Data

1. Kualitas Pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan

Jika dibandingkan dengan salon ataupun klinik kecantikan lain, letak Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo kurang strategis, karena terletak di perumahan paling belakang dengan banyak gang.⁸⁴ Pemilik salon menyadari hal tersebut, sebenarnya dulunya dia ingin membeli rumah di perumahan yang letaknya paling depan, namun biayanya terlalu mahal sehingga terpaksa dipilihlah perumahan yang paling belakang. Akan tetapi pemilik salon percaya bahwa rezeki tidak akan tertukar. Hal ini sesuai

⁸⁴ Hasil observasi pada tanggal 19 Juni 2020

dengan hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon di bawah ini:

*“Sebenarnya letak salon saya ini kurang strategis, letaknya ini kan perumahan yang paling belakang ya. Dulunya saya ingin membeli rumah yang di perumahan depan, tapi harganya terlalu mahal. Daripada kemahalan, saya pun membeli rumah di perumahan paling belakang. Walaupun begitu, saya percaya rezeki tidak akan tertukar. Alhamdulillah pelanggan-pelanggan saya tidak pernah mengeluh masalah letak salon saya. Bahkan yang rumahnya jauh-jauh rela datang kemari demi saya layani, karena mereka sudah cocok”.*⁸⁵

Jumlah pelanggan setia Azzahrah Beauty Center sekitar 40 orang yang berasal dari Kabupaten Sidoarjo untuk rinciannya berasal dari lingkungan Perum. Taman Anggun Sejahtera 3 sendiri, kecamatan Tulangan, Wonoayu, Sidoarjo kota, Krian, Porong, Tanggulangin, dan Balongbendo. Bahkan, ada juga pelanggan yang berasal dari luar Kabupaten Sidoarjo, seperti dari Kabupaten Mojokerto, Kota Surabaya, sementara yang berasal dari Kota Kediri dan DKI Jakarta merupakan pelanggan yang selalu membeli produk kecantikannya (*skincare*). Pelanggannya adalah semua kalangan, mulai dari siswa SMP, siswa SMA, mahasiswa, ibu rumah tangga, dan lain sebagainya. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan berikut ini.

“Alhamdulillah pelanggan setia saya berjumlah sekitar 40 orang. Kalau yang berasal dari Sidoarjo sendiri rata-rata ya dari lingkungan perumahan ini, kecamatan Tulangan, Wonoayu, Sidoarjo kota, Krian, Porong, Tanggulangin, dan Balongbendo. Ada juga yang berasal Mojokerto, Surabaya, Kediri, DKI Jakarta

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

*pun ada. Kalau yang dari Kediri dan DKI Jakarta itu biasanya pelanggan yang membeli paket lengkap skincare. Untuk pelanggannya terdiri dari berbagai macam kalangan ya, mulai dari pelajar SMP, SMA, mahasiswa, ibu rumah tangga, dan lain-lain ya. Ya dapat dikatakan untuk semua kalangan”.*⁸⁶

Kebanyakan pelanggan mengetahui informasi mengenai Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo melalui informasi mulut ke mulut serta testimoni pelanggan di status WhatsApp. Berkat informasi tersebut, calon pelanggan pun akhirnya penasaran lalu mencoba untuk perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo hingga menjadi pelanggan setianya. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon kecantikan sebagai berikut:

*“Pelanggan disini kebanyakan mengetahui salon saya dari informasi mulut ke mulut, ada juga yang dari testimoni pelanggan saya di status WhatsApp”.*⁸⁷

Dari jumlah 40 orang pelanggan setia yang terdiri dari berbagai macam kalangan, penelitian ini mengambil 7 informan yang mewakili 40 orang pelanggan setia di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

Tabel 4.2 Data Informan Pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo

No.	Nama Informan	Lama Berlangganan	Pekerjaan
1.	Ibu Yeni	3 Tahun	Ibu Rumah Tangga
2.	Ibu Umi	3 Tahun	Wiraswasta
3.	Ibu Ely	3 Tahun	<i>Event Organizer</i>
4.	Ibu Indri	1 Tahun	Ibu Rumah Tangga
5.	Ibu Yono	1 Tahun	Ibu Rumah Tangga

⁸⁶ *Ibid.*

⁸⁷ *Ibid.*

6.	Kak Addin	2 Tahun	Mahasiswa
7.	Kak Arum	1,5 Tahun	Mahasiswa

Sumber: Data Primer

Fasilitas yang disediakan oleh Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo antara lain tempat parkir, timba berisi air dan sabun untuk cuci tangan, *handsanitizer*, ruang tamu, kamar mandi, WiFi, AC, dan tentunya ruang perawatan yang nyaman dan bersih.⁸⁸

Dalam pemberian pelayanan jasa kepada pelanggan, mutu pelayanan merupakan hal yang paling utama. Semua pelanggan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo diperlakukan seperti keluarga sendiri. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon.

*“Semua pelanggan disini saya perlakukan seperti keluarga sendiri. Bagi saya, mutu pelayanan merupakan hal yang paling utama, sehingga terjalin suatu kedekatan dengan para pelanggan. Saya tidak melakukan diskriminasi antar pelanggan, intinya semuanya sama rata ya mbak”.*⁸⁹

Melalui hal tersebut, antara pemilik salon dengan pelanggannya tidak hanya kerjasama saling mencari keuntungan saja, akan tetapi terdapat nilai kebersamaan untuk saling menjaga kerjasama yang terbangun atas dasar persaudaraan.

Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menerapkan *professional treatment* dalam melayani pelanggannya, hal ini dibuktikan

⁸⁸ Hasil observasi pada tanggal 19 Juni 2020

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

dengan motto di banner salon tersebut yang bertuliskan *professional treatment*.⁹⁰ Pemilik salon sendiri dalam melayani para pelanggannya sangat telaten dan teliti sehingga hasil perawatan yang diberikan pun membuat pelanggan puas. Selama memberikan perawatan kepada pelanggan, pemilik salon tidak pernah melakukan suatu kesalahan sedikit pun, sehingga kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo terjamin keamanannya, inilah penerapan dari *professional treatment* tersebut.⁹¹ Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Yeni yang mengungkapkan bahwa:

“Kualitas pelayanannya benar-benar memuaskan. Tempatnya bersih. Alhamdulillah saya sudah nyaman dengan pelayanannya”.⁹²

Hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Umi bahwa:

“Kualitas pelayanannya bagus mbak, terutama saat creambath. Ownernya sangat bersahabat sehingga membuat saya nyaman selama perawatan. Salonnya juga nyaman dan tertutup sehingga aman”.⁹³

Pendapat lain didukung oleh pendapat Kak Arum bahwa:

“Untuk kualitas pelayanannya sangat bagus. Salonnya juga dekat dengan rumah saya. Apalagi harga perawatan yang ditawarkan benar-benar terjangkau. Jadi, tidak menguras kantong bagi mahasiswa seperti saya”.⁹⁴

Penjelasan diperkuat oleh Kak Addin bahwa:

⁹⁰ Hasil observasi pada tanggal 19 Juni 2020

⁹¹ *Ibid.*

⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Yeni selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 09.30 WIB

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Umi selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 14.22 WIB

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Kak Arum selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.16 WIB

*“Pelayanan di Azzahrah Beauty Center sangat memuaskan. Tempatnya nyaman, bersih. Di dalam ruang perawatan ada AC-nya ya, sehingga selama perawatan saya tidak kepanasan. Ibu Tri sangat ramah dan baik, saya sering konsultasi masalah perawatan kepada beliau. Bagi saya yang seorang mahasiswa, perawatan kecantikan di Azzahrah Beauty Center tergolong murah”.*⁹⁵

Selain mutu pelayanan, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo juga sangat memperhatikan keamanan selama perawatan, sehingga tidak pernah terjadi kesalahan selama pelayanan terhadap pelanggan.

Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan Ibu Yono bahwa:

*“Alhamdulillah selama perawatan tidak pernah ada kekeliruan mbak”.*⁹⁶

Pernyataan tersebut didukung oleh Ibu Ely bahwa:

*“Mbak Tri tidak pernah keliru saat perawatan mbak”.*⁹⁷

Pernyataan lain didukung dari Ibu Indri bahwa:

*“Kalau untuk kesalahan selama perawatan tidak pernah mbak. Hasil perawatannya sangat memuaskan”.*⁹⁸

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Kak Addin selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.41 WIB

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Yono selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 14.33 WIB

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Ely selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 19.35 WIB

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Indri selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 20.01 WIB

2. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19

Jumlah salon kecantikan di Kabupaten Sidoarjo lumayan banyak. Pada masa pandemi Covid-19 seperti sekarang ini, salon-salon tersebut masih beroperasi, termasuk Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

Walaupun jumlah salon kecantikan di Kabupaten Sidoarjo begitu banyak, hal tersebut bukanlah suatu hambatan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dalam menjalankan bisnis salon kecantikannya. Usaha yang telah dirintis oleh Ibu Tri Utami Restu Ningsih sejak tahun 2015 tersebut membuktikan bahwa usaha salon kecantikannya merupakan salon kecantikan yang memiliki daya saing yang unggul dan dapat tetap bertahan di tengah wabah Covid-19 seperti sekarang ini. Hal tersebut dinyatakan oleh Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

*“Pesaing sesama salon pastinya banyak sekali. Namun Alhamdulillah hal itu tidak menjadi penghambat usaha saya. Karena saya percaya bahwa rezeki sudah diatur oleh Allah SWT. Walaupun saat ini wabah virus Corona masih berlangsung, Alhamdulillah salon saya tetap kedatangan pelanggan”.*⁹⁹

Dalam mempertahankan kualitas pelayanan untuk menghadapi persaingan bisnis sesama jasa di tengah wabah virus Corona, tentunya

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memiliki strategi tersendiri yang diambil. Pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menerapkan strategi mempertahankan kualitas pelayanan dengan memperhatikan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Sebagaimana penjelasan dari Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo:

“Salon saya menyediakan ruangan perawatan yang bersih, dan nyaman. Ada AC-nya juga sehingga saat perawatan pelanggan tidak kepanasan. Peralatan yang saya gunakan pun bersih.”¹⁰⁰

Kemudian pernyataan diperkuat lagi oleh beliau bahwa:

“Untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Strategi yang saya ambil yang pertama adalah selalu menjaga kebersihan ruang perawatan serta peralatan untuk perawatan wajah dan rambut. Jadi untuk perawatan, alat-alat yang saya gunakan steril. Contohnya, membersihkan pinset untuk facial dengan air hangat dan cairan pembersih, dan tidak lupa seminggu sekali mengganti spreng kasur treatment”.¹⁰¹

Dalam menjaga kualitas pelayanan salon, bukti fisik kebersihan ruangan perawatan dan peralatan salon merupakan hal yang sangat penting. Tentunya dengan ruangan serta peralatan yang bersih, suasana ruangan pun menjadi nyaman serta pelanggan pun betah ketika diberikan perawatan. Pembersihan alat perawatan berguna untuk mencegah iritasi di kulit konsumen. Hal ini diperkuat oleh Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku

¹⁰⁰ *Ibid.*

¹⁰¹ *Ibid.*

pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo sebagai berikut:

“Setiap selesai memberi perawatan kepada konsumen. Saya selalu membersihkan alat-alat yang saya gunakan, hal ini bertujuan agar kulit pelanggan tidak mengalami iritasi”.¹⁰²

Dari pemaparan data di atas, dapat dikatakan bahwa pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu memperhatikan kebersihan ruangan dan alat-alat untuk perawatan.

Selain kebersihan ruang perawatan dan alat-alat untuk perawatan, di masa pandemi Covid-19 seperti saat ini ketika pemilik melayani pelanggan, pemilik salon menerapkan protokol kesehatan yang diantaranya adalah menyuruh pelanggannya mencuci tangan dahulu sebelum memasuki salon, menyuruh pelanggannya untuk menyemprot tangan menggunakan *handsanitizer* yang telah disediakan, menerapkan *personal distancing* jaga jarak), dan sang pemilik salon selalu menggunakan masker ketika melayani pelanggan. Hal tersebut sesuai dengan observasi yang dilakukan oleh peneliti.¹⁰³

¹⁰² *Ibid.*

¹⁰³ Hasil observasi pada tanggal 19 Juni 2020

Gambar 4.1 Dokumentasi Proses Perawatan Wajah (*Facial*) Pelanggan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dimana Ketika Melakukan Perawatan Pemilik Salon Selalu Menggunakan Masker¹⁰⁴



Selain memperhatikan kebersihan ruang, peralatan perawatan, serta menerapkan protokol kesehatan, pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dalam hal keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*) selalu menjaga komitmen dalam memenuhi permintaan pelanggannya. Seperti yang diungkapkan bahwa:

*“Untuk memenuhi permintaan pelanggan, caranya ya mendengarkan perawatan apa yang diinginkan pelanggan lalu saya ladenin. Contohnya ada pelanggan datang ingin facial, oke lalu saya persilahkan masuk ruang perawatan dan saya mempersiapkan alat-alat untuk facial. Ada juga pelanggan yang ingin dua perawatan sekaligus, contohnya setelah facial dia ingin potong rambut, dengan senang hati saya ladenin. Kebutuhan para pelanggan berbeda-beda ya tentunya, makanya saya selalu menjaga komitmen dalam memenuhi permintaan mereka. Karena melihat kepuasan konsumen ada perasaan bahagia di hati saya”.*¹⁰⁵

¹⁰⁴ Hasil dokumentasi pada tanggal 19 Juni 2020

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

Hasil wawancara mendalam diatas oleh informan bahwa strategi yang dimiliki salon kecantikan dalam memenuhi permintaan pelanggan itu dilakukan dengan kesesuaian perjanjian permintaan yang telah disepakati.

Memahami keinginan selera pelanggan dengan mempunyai komitmen dalam pekerjaan, perjanjian, memiliki pembuktian bukan hanya omongan, dan mampu menuangkan permintaan dengan tepat juga merupakan dalam hal menjaga kualitas pelayanan salon kecantikan.

Dalam menjaga komitmen pemenuhan permintaan pelanggan, diperlukan juga keamanan selama pemberian perawatan kepada konsumen, sehingga dalam pemberian perawatan tidak terjadi resiko. Oleh sebab itu, pemilik salon kecantikan selalu menjaga keamanan selama perawatan dengan cara tidak pernah melakukan kesalahan. Demikian pernyataan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo sebagai berikut:

“Keamanan adalah hal yang penting juga pastinya. Alhamdulillah selama perawatan saya tidak pernah melakukan kesalahan sedikit pun kepada pelanggan. Pelanggan pun tidak pernah ada yang mengeluh setelah perawatan. Ketelitian serta keuletan merupakan kuncinya ya. Contohnya, ketika facial, saya sangat berhati-hati dalam memencet jerawat serta komedo yang terdapat di wajah pelanggan. Setelah perawatan, pelanggan sangat puas karena jerawat dan komedo membandel hilang semua”.¹⁰⁶

Hal ini diperkuat lagi oleh beliau bahwa:

“Contohnya dalam facial wajah, urutannya dimulai dari steam, peeling, pembersihan, pengangkatan komedo, hingga pemberian serum harus dilakukan secara berurutan dan teliti”.¹⁰⁷

¹⁰⁶ *Ibid.*

¹⁰⁷ *Ibid.*

Hasil wawancara mendalam diatas oleh informan bahwa strategi yang dimiliki salon kecantikan dalam menjamin kualitas keamanan perawatan adalah dengan tidak melakukan kesalahan selama perawatan. Karena dengan teliti dan ulet merupakan upaya untuk menjaga kualitas pelayanan.

Berkaitan dengan jaminan dan kepastian, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu menumbuhkan kepercayaan konsumen dengan pengetahuan mengenai perawatan kecantikan yang dimiliki. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik salon di bawah ini:

“Dengan pengetahuan saya yang pernah bekerja di salon lain selama 14 tahun, InsyaAllah pelayanan yang saya berikan kepada pelanggan dapat memenuhi kebutuhan permintaan mereka. Seperti yang telah sudah saya jelaskan sebelumnya bahwa saya selalu mengedepankan mutu dalam kualitas pelayanan salon saya”.¹⁰⁸

Kemudian dengan hal yang berkaitan dengan rasa empati, ketika melakukan pemberian perawatan terhadap pelanggan, Ibu Tri Utami Restu Ningsih selalu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan serta memahami permintaan apa yang diinginkan oleh pelanggan. Hal ini sesuai dengan penjelasannya sebagai berikut:

“Seperti yang telah saya jelaskan tadi ya mbak, saya memberikan perawatan setulus hati saya dengan mendengarkan apa yang mereka inginkan. Jika pelanggan ingin facial saja ya saya ladinin, kemudian ada juga pelanggan yang ingin double treatment, seperti facial lalu potong rambut atau toning, ya saya turuti permintaan mereka”.¹⁰⁹

¹⁰⁸ *Ibid.*

¹⁰⁹ *Ibid.*

Dari hasil wawancara mendalam yang telah dipaparkan di atas dengan informan, dapat diketahui bahwa strategi yang diambil oleh pemilik salon kecantikan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dalam mempertahankan kualitas pelayanan untuk menghadapi persaingan bisnis berhasil menerapkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*).

3. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19

Pelanggan setia Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo mempunyai alasan tersendiri mengapa mereka enggan untuk beralih perawatan ke tempat kecantikan lain. Hal tersebut dibuktikan dengan perilaku mereka seperti merekomendasikan ke orang lain tentang Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dan memberitahu keunggulannya, serta selalu datang kembali untuk perawatan ketika sudah tiba waktunya perawatan.

Pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, pelanggan berharap agar Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tetap bertahan. Karena di masa wabah virus Corona permintaan akan kebutuhan pelayanan kecantikan tidak pernah habis. Hal tersebut dipaparkan oleh Kak Arum sebagai berikut:

*“Di tengah pandemi virus corona seperti saat ini, menurut saya Azzahrah Beauty Center dapat terus bertahan ya mbak, pastinya dengan menerapkan protokol kesehatan”.*¹¹⁰

Pendapat lain diperkuat oleh Ibu Umi bahwa:

*“Saya berharap bisa bertahan ya mbak salonnya di tengah wabah pandemi ini. Karena kebutuhan kecantikan untuk wanita selalu meningkat”.*¹¹¹

Dari hasil wawancara dengan para pelanggan di atas, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas para pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo antara lain kepuasan (*satisfaction*), ikatan emosi (*emotional bonding*), kepercayaan (*trust*), kemudahan (*choice reduction and habit*), dan pengalaman dengan perusahaan (*history with company*).

Perilaku pelanggan setia Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo yakni dengan merekomendasikan salon tersebut kepada orang lain, setiap bulan jika sudah memasuki waktu perawatan selalu datang kembali, dan menceritakan pengalaman positif selama perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

Pemaparan di atas sesuai hasil wawancara dengan Ibu Yeni sebagai berikut:

“Saya mengetahui Azzahrah Beauty Center ini kebetulan dari rekomendasi teman mengaji saya. Teman saya berkata treatment disitu enak, hasilnya wajah jadi bersih, kinclong. Ya sehingga saya penasaran hingga akhirnya saya menjadi pelanggan tetap selama 3

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Kak Arum selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.16 WIB

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Umi selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 14.22 WIB

tahun".¹¹²

Hal senada diungkapkan oleh Ibu Yono bahwa:

"Saya mengetahui salonnya Mbak Tri kebetulan ketika beliau datang ke toko tempat saya bekerja. Lalu beliau merekomendasikan perawatan salonnya kepada saya. Saya pun penasaran, dan Alhamdulillah hasil perawatannya bagus mbak".¹¹³

Kemudian diperkuat oleh Kak Addin bahwa:

"Saya tahu informasi tentang salonnya Tante Tri itu rekomendasi dari tetangga saya. Tetangga saya bilang perawatannya murah, hasilnya bagus, terutama facial ya. Ya akhirnya saya mencoba perawatan kesana, saya paling suka facialnya".¹¹⁴

Strategi yang diambil oleh pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, peneliti mendapatkan data-data mengenai strategi pemilik salon agar loyalitas pelanggan tercipta dengan baik dan pelanggan tidak berpindah ke salon kecantikan lain.

Loyalitas pelanggan tercipta dari faktor pemberian pelayanan. Strategi pertama yang diambil oleh Ibu Tri Utami Restu Ningsih sebagai pemilik salon kecantikan untuk menghadapi persaingan bisnis di tengah wabah Covid-19 antara lain meliputi menyenangkan konsumen, harga atau nilai, pengalaman konsumen, dan atribut produk yang dapat dicatat.

Dalam hal menyenangkan konsumen, strategi yang pertama adalah selalu menjaga sopan santun, ramah tamah, serta tersenyum dalam melayani pelanggan. Hal ini sesuai dengan penjelasannya bahwa:

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Yeni selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 09.30 WIB

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Yono selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 14.33 WIB

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Kak Addin selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.41 WIB

“Yang pertama tidak lupa untuk selalu senyum, ramah, dan sopan terhadap pelanggan ya mbak. Yang namanya pelanggan adalah raja, pasti ingin dilayani dengan baik”.¹¹⁵

Dengan keramah tamahan dan sopan dalam pelayanan, pelanggan merasakan suatu kepuasan tersendiri. Selain itu, keramah tamahan dapat membentuk suatu keeratan hubungan dengan pelanggan, sehingga pelanggan pun merasa puas dan nyaman. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Ibu Tri Utami Restu Ningsih sebagai pemilik salon kecantikan yaitu:

“Keramah tamahan itu kuncinya dalam membuat pelanggan puas mbak. Semua pelanggan saya anggap seperti keluarga sendiri. Sehingga ada suatu kedekatan hubungan di antara kami. Saya selalu memberikan yang terbaik untuk pelanggan saya”.¹¹⁶

Dari pemaparan di atas, dapat dikatakan bahwa dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu menerapkan keramah tamahan, sopan, dan senyum dalam melayani pelanggan. Semua pelanggan dianggap seperti keluarga sendiri sehingga ada suatu ikatan antara pemilik salon dan para pelanggannya. Hal inilah yang membentuk kepercayaan pelanggan hingga kembali lagi untuk perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB

¹¹⁶ *Ibid.*

Gambar 4.2 Dokumentasi Peralatan dan Produk untuk Perawatan Wajah (Facial)¹¹⁷



Selanjutnya strategi yang diambil oleh pemilik salon kecantikan dalam menjaga loyalitas pelayanannya untuk menghadapi persaingan bisnis di tengah wabah Covid-19 ini yaitu pemilik memberikan perhatian khusus terhadap pelanggannya yang ingin diingatkan jika sudah waktunya harus kembali perawatan. Hal ini diperkuat dengan penjelasannya berikut:

*“Pelanggan kan bermacam-macam ya mbak, ada yang tipenya sadar sendiri jika sudah tiba waktunya treatment dia datang lagi, lalu ada juga pelanggan yang tipenya ingin diingatkan oleh saya jika sudah tiba untuk treatment mohon dihubungi. Oleh karena itu, untuk pelanggan yang ingin diingatkan saat waktunya treatment tiba, langsung saya hubungi via WhatsApp”.*¹¹⁸

Dari pemaparan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pelanggan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo ada dua tipe. Tipe pelanggan yang pertama yakni tipe pelanggan yang dengan kesadaran diri sendiri jika memasuki waktunya perawatan maka dia akan datang ke salon, untuk tipe pelanggan yang kedua yakni pelanggan yang ingin diingatkan

¹¹⁷ Hasil dokumentasi pada tanggal 19 Juni 2020

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Tri Utami Restu Ningsih selaku pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 19 Juni 2020 pukul 10.18 WIB.

jika memasuki waktu perawatan. Untuk pelanggan yang ingin dihubungi ketika telah memasuki waktu untuk perawatan, maka dengan senang hati pemilik salon pun menghubungi pelanggan tersebut. Hal tersebut merupakan suatu bentuk perhatian pemilik salon kepada pelanggannya untuk menjaga loyalitas pelanggan.

Kemudian dalam hal harga atau nilai, strategi yang diambil oleh pemilik salon kecantikan adalah pemilik tidak menaikkan harga pelayanan perawatan. Hal ini diperkuat sesuai dengan penjelasannya bahwa:

“Langkah yang saya ambil untuk mempertahankan loyalitas pelanggan saya yang kedua, saya tidak menaikkan harga treatment ya mbak. Jadi harganya tetap normal. Padahal semua kebutuhan di tengah pandemi virus corona ini semuanya naik ya, nah saya tidak menaikkan. Supaya pelanggan tetap betah dan kembali untuk perawatan disini lagi”.¹¹⁹

Jadi, pemilik salon tidak hanya bertujuan mencari keuntungan semata, pemilik salon pun memperhatikan kepuasan pelanggan. Hal ini diperkuat oleh pemilik salon bahwa:

“Tujuan saya tidak hanya mencari laba saya ya mbak, kembali lagi ke tadi, saya ingin melihat saya puas. Karena senyum puas pelanggan adalah kebahagiaan saya”.¹²⁰

Dari pemaparan di atas, dapat diketahui bahwa pada masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tidak menaikkan harga perawatannya. Hal ini dilakukan agar tidak mencekik konsumen sehingga konsumen pun dapat kembali lagi untuk perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

¹¹⁹ *Ibid.*

¹²⁰ *Ibid.*

Selanjutnya, dalam hal pengalaman konsumen guna menjaga loyalitas pelanggan adalah selalu menjaga mutu kualitas pelayanan. Karena dengan pelayanan yang bermutu, pelanggan pun dapat menilai sendiri hasil dari pelayanan yang diberikan hingga akhirnya tercipta kepuasan pelanggan. Dengan memberikan pelayanan yang optimal, maka pelanggan pun akan memperoleh pengalaman bagaimana rasanya dan hasil dari perawatan di Azzahrah Beauty Center. Hal ini diperkuat dengan penjelasan Ibu Tri Utami Restu Ningsih di bawah ini:

“Sebenarnya strateginya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan saya hampir sama dengan strategi yang saya gunakan untuk mempertahankan kualitas pelayanan ya mbak. Seperti tadi yang sudah saya jelaskan, saya selalu menjaga mutu pelayanan dengan cekatan dan ulet hingga hasil perawatan saya maksimal. Mutu itu penting sekali dalam usaha salon kecantikan, nah hal inilah yang menarik pelanggan untuk datang kembali ke salon saya”.¹²¹

Lalu pemaparan diperkuat lagi oleh beliau bahwa:

“Kembali lagi ya ke perhatian dengan konsumen. Contohnya dalam hal facial, sebelumnya saya melakukan tanya jawab dengan pelanggan sebelum melakukan facial. Pertanyaannya seperti kondisi kulitnya bagaimana, lalu permasalahan kulitnya bagaimana, hingga saya menyarankan produk apa yang harus digunakan maupun dihindari si konsumen”.¹²²

Untuk strategi terakhir dalam hal atribut produk yang dapat dicatat, pemilik salon selalu menyebutkan manfaat dari masing-masing produk perawatan yang ditawarkan ketika akan melakukan perawatan kepada pelanggan. Hal ini berguna untuk menyesuaikan kebutuhan mana yang

¹²¹ *Ibid.*

¹²² *Ibid.*

cocok untuk pelanggan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Tri Utami

Restu Ningsih bahwa:

“Itu tadi ya mbak, pertama-tama mendengarkan apa keluhan pelanggan. Lalu saya menyarankan perawatan apa yang cocok untuk dia. Contohnya, pelanggan memiliki kondisi kulit wajah yang kusam dan berkomedo, nah facial yang cocok untuk dia adalah peeling. Manfaat peeling adalah mengangkat sel-sel kulit mati dan membersihkan komedo”.¹²³

4. Faktor-Faktor yang Menjadi Keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Dibandingkan dengan Salon Kecantikan Lainnya

Dengan memiliki 40 orang pelanggan setia, pastinya Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo mempunyai keunggulan tersendiri bagi para pelanggannya dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya yang berada di Kabupaten Sidoarjo.

Untuk faktor yang pertama adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Indri sebagai berikut:

“Kualitas pelayanannya memuaskan mbak. Produknya tidak membuat iritasi kulit. Sehingga aman di kulit wajah saya”.¹²⁴

Kemudian diperkuat oleh pendapat Ibu Ely sebagai berikut:

“Pelayanannya sangat bagus mbak. Benar-benar memuaskan. Skincarenya tidak membuat kulit iritasi”.¹²⁵

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Indri selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 20.01 WIB

¹²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Ely selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 19.35 WIB

Hal senada diungkapkan oleh Ibu Yeni bahwa:

“Alhamdulillah pelayanannya bagus dan memuaskan. Fasilitasnya pun lengkap dan ownernya pun cekatan dalam melayani”.¹²⁶

Faktor yang kedua adalah terdapat pada harga perawatannya. Dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menawarkan perawatan kecantikan dengan harga yang relatif terjangkau namun hasil perawatannya memuaskan. Hal ini diperkuat oleh pendapat Kak Arum bahwa:

“Keunggulannya ya kembali kepada kualitas pelayanan dan harganya yang murah mbak. Tidak terlalu menguras kantong bagi mahasiswa seperti saya. Sudah murah, pelayanannya memuaskan pula. Selain itu salonnya dekat dengan rumah”.¹²⁷

Pendapat lain dikemukakan oleh Ibu Yono bahwa:

“Salon Azzahrah Beauty Center biaya perawatannya relatif murah, dan hasil dari perawatannya ya sangat bagus mbak. Jarak dari rumah saya juga dekat sekali. Kebetulan saya mengenal mbak”.¹²⁸

Kemudian diperkuat lagi oleh pendapat Kak Addin bahwa:

“Untuk keunggulannya ya kembali lagi tadi ya, harga perawatannya murah, terutama untuk kalangan mahasiswa. Jarang sekali menemukan salon kecantikan dengan harga murah dengan kualitas yang baik seperti ini”.¹²⁹

Dari pemaparan para informan pelanggan di atas, dapat diketahui bahwa perawatan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo relatif

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Yeni selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 09.30 WIB

¹²⁷ Hasil wawancara dengan Kak Arum selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.16 WIB

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Yono selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 14.33 WIB

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Kak Addin selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo. pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.41 WIB

terjangkau namun hasil pelayanan sangat memuaskan. Sehingga istilahnya murah namun tidak murahan.

Gambar 4.3 Dokumentasi Ruang Perawatan Wajah di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo¹³⁰



Kemudian, faktor ketiga yang menjadi keunggulan adalah dari segi kenyamanan. Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menyediakan fasilitas yang nyaman bagi pelanggannya, karena dengan fasilitas yang nyaman pelanggan pun betah. Hal ini sesuai dengan pendapat Ibu Umi bahwa:

*“Fasilitasnya nyaman sekali mbak. Harga sesuai budget saya. Ownernya juga amanah, jadi saya tidak rugi selama perawatan disana”.*¹³¹

Pendapat ini diperkuat oleh Kak Arum bahwa:

*“Kembali lagi ke kenyamanan tadi ya mbak, fasilitasnya bagus, bersih. Ibu Tri dalam melayani sangat ramah dan baik”.*¹³²

¹³⁰ Hasil dokumentasi pada tanggal 19 Juni 2020

¹³¹ Hasil wawancara dengan Ibu Umi selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 18 Juni 2020 pukul 14.22 WIB

¹³² Hasil wawancara dengan Kak Arum selaku pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, pada tanggal 20 Juni 2020 pukul 10.16 WIB

C. Temuan Penelitian

1. Kualitas Pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan

Dari temuan penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, dapat diketahui bahwa letak salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo sebenarnya kurang strategis, sebab salon tersebut terletak di perumahan yang paling belakang. Walaupun demikian, para pelanggan tidak pernah mengeluh sedikit pun mengenai letak salon. Banyak sekali pelanggan-pelanggan yang jarak rumahnya cukup jauh rela datang demi perawatan kembali.

Para pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tidak hanya berasal dari Kabupaten Sidoarjo saja, melainkan berasal dari luar Kabupaten Sidoarjo seperti Kabupaten Mojokerto, Kota Surabaya, dan lain-lain.

Dalam melayani pelanggan, pemilik salon menerapkan motto di bannernya, yakni *professional treatment*. *Professional treatment* sendiri dibuktikan dengan:

- a. Memperlakukan semua pelanggan seperti keluarga, jadi pemilik salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tidak membeda-bedakan antara pelanggan yang satu dengan pelanggan lainnya.
- b. Memberikan perawatan kepada pelanggan semaksimal mungkin seperti salon-salon profesional lain. Jadi, walaupun perawatan hanya ditangani oleh pemilik salon saja, hasil perawatan tidak kalah seperti salon-salon

professional yang bertarif tinggi. Karena sang pemilik salon memiliki bekal bekerja selama 14 tahun bekerja di salon lain sebelum mendirikan usaha salon kecantikan sendiri. Perawatan pun dilakukan dengan penuh ketelitian, kesabaran, dan kehati-hatian, inilah hal yang diterapkan seperti di salon-salon professional lain.

Oleh sebab itu, kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dapat dikatakan sangat baik seperti salon-salon professional yang mematok tarif tinggi, sehingga memuaskan selera pelanggan dan terciptalah loyalitas pelanggan.

2. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Kualitas Pelayanan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19

Dari temuan penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, dapat diketahui bahwa strategi yang diambil pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan kualitas pelayanan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 berhasil menerapkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan dan kepastian (*assurance*), serta empati (*empathy*). Adapun masing-masing dimensi dijelaskan sebagai berikut:

a. Bukti fisik (*tangibles*)

Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memiliki gedung sendiri. Pemilik pun selalu menjaga kebersihan ruang perawatan dan peralatan perawatan. Hal ini bertujuan agar tidak terjadi iritasi di kulit pelanggan dan ruangan senantiasa nyaman saat melakukan perawatan terhadap pelanggan.

b. Keandalan (*reliability*)

Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan terpercaya. Selain itu, pemilik Azzahrah Beauty Center selalu menghindari kesalahan ketika pemberian perawatan terhadap pelanggan. Hal ini dilakukan dengan cara bertindak hati-hati dan teliti ketika pemberian perawatan agar mencegah terjadi resiko yang tidak diinginkan.

Selain itu, di tengah wabah pandemi Covid-19 seperti ini, pemilik salon menerapkan protokol kesehatan yang diantaranya dengan menyuruh para pelanggannya untuk mencuci tangan dahulu sebelum memasuki salon, kemudian pelanggan menyemprot tangan mereka menggunakan *handsanitizer* yang telah disediakan di ruang tamu, menerapkan *personal distancing* dengan pelanggan, serta pemilik salon selalu menggunakan masker ketika melayani pelanggan.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Dalam melayani pelanggan, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dengan senang hati membantu serta memberikan pelayanan dengan ulet dan terampil terhadap pelanggan.

d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)

Selalu menjaga komitmen mutu pelayanan terhadap pelanggan.

Hal ini dilakukan dengan cara mendengarkan menuruti perawatan apa yang diinginkan oleh pelanggan dengan semaksimal mungkin.

e. Empati (*empathy*)

Empati kepada pelanggan dilakukan dengan cara mendengarkan keluhan pelanggan, sehingga dapat mengetahui perawatan apa yang cocok untuk pelanggan dan menyarankan pemakaian produk yang sebaiknya yang harus dihindari pelanggan.

3. Strategi Pemilik Salon Kecantikan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan untuk Menghadapi Persaingan Bisnis di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada Masa Pandemi Covid-19

Dari pemaparan hasil wawancara dengan para pelanggan di atas yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas para pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo antara lain kepuasan (*satisfaction*), ikatan emosi (*emotional bonding*), kepercayaan (*trust*), kemudahan (*choice reduction and habit*), serta pengalaman dengan perusahaan (*history with company*).

Selain itu sebagai pelanggan yang setia, para pelanggan membuktikan kesetiannya terhadap salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo yakni dengan merekomendasikan salon tersebut kepada orang lain, setiap bulan jika sudah memasuki waktu perawatan selalu datang

kembali, dan menceritakan pengalaman positif selama perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

Dari temuan penelitian yang telah peneliti paparkan di atas, dapat diketahui bahwa strategi yang diambil pemilik salon kecantikan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo pada masa pandemi Covid-19 adalah dengan menerapkan menyenangkan konsumen, harga atau nilai, pengalaman konsumen, dan atribut produk yang dapat dicatat. Untuk pemaparan yakni sebagai berikut:

a. Menyenangkan Konsumen

Pemilik Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu menerapkan keramah tamahan, sopan, santun, dan senyum. Dengan sifat yang bersahabat dengan konsumen, tentunya konsumen merasa diperlakukan dengan baik oleh pemilik salon. Selain itu, semua pelanggan dianggap seperti saudara sendiri oleh pemilik salon, maka hal inilah merupakan suatu nilai tambah bagi pelanggan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo.

Kemudian dengan memberikan perhatian khusus untuk pelanggan yang ingin diingatkan ketika tiba waktu untuk perawatan kembali. Oleh sebab itu, dengan diingatkan saat memasuki waktu perawatan pelanggan pun merasa lebih diperhatikan oleh pemilik salon.

b. Harga atau Nilai

Selama masa pandemi Covid-19 seperti saat ini, pemilik salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tidak menaikkan harga

perawatannya, jadi harga perawatan di Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo normal. Hal ini berguna agar pelanggan tidak merasa tercekik sehingga membuat pelanggan kembali lagi untuk melakukan perawatan.

c. Pengalaman Konsumen

Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo selalu memberikan pelayanan yang optimal, sehingga pelanggan pun memiliki pengalaman yang menarik dengan memperoleh hasil yang dia inginkan. Menjaga mutu kualitas pelayanan adalah prinsip Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo, hal ini bertujuan agar pelanggan tetap kembali untuk perawatan serta tidak berpindah perawatan ke tempat perawatan lainnya.

d. Atribut Produk yang Dapat Dicatat

Dalam hal atribut produk yang dapat dicatat, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memberi tahu berbagai macam produk perawatan yang ditawarkan dan masing-masing manfaatnya. Pertama-tama adalah dengan menanyakan apa keluhan pelanggan, kemudian pemilik salon akan menyarankan perawatan yang cocok untuk pelanggan serta memberi tahu manfaat perawatan tersebut untuk pelanggan.

4. Faktor-Faktor yang Menjadi Keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo Dibandingkan dengan Salon Kecantikan Lainnya

Faktor-faktor yang merupakan keunggulan Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dibandingkan dengan salon kecantikan lainnya antara lain:

- a. Faktor kualitas pelayanan. Dari segi pelayanan, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo dapat dikatakan sebagai salon kecantikan yang berkualitas. Pemilik salon selalu menjamin mutu pelayanan, keamanan, dan amanah sehingga hasil perawatan pun dapat seperti yang diharapkan oleh para pelanggan.
- b. Faktor harga. Dari segi harga, Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo menawarkan berbagai macam perawatan dengan harga yang relatif terjangkau untuk semua kalangan. Hal tersebut dapat diketahui dari berbagai pendapat informan yang telah dipaparkan dalam temuan penelitian.
- c. Faktor kenyamanan. Dengan harga yang relatif terjangkau, fasilitas yang diberikan oleh Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo tidaklah murahan. Fasilitasnya sangat baik sehingga membuat pelanggan betah dan nyaman untuk perawatan. Selain itu, pelanggan nyaman dengan sikap keramah tamahan si pemilik salon, hal inilah yang mempengaruhi kepuasan mereka.

Dari faktor kenyamanan yang telah peneliti paparkan, dapat diketahui bahwa strategi yang digunakan oleh pemilik salon tergolong

strategi menyerang (*offensive strategy*), karena pemilik salon cenderung mematok tarif harga perawatan yang terjangkau namun kualitas pelayanannya profesional seperti salon kecantikan lainnya yang bertarif mahal. Jadi, walaupun perawatan hanya ditangani oleh pemilik salon saja, pemilik salon sangat kompeten karena memiliki bekal selama 14 tahun bekerja di salon kecantikan lain sebelum akhirnya mendirikan salon kecantikan sendiri. Sehingga salon Azzahrah Beauty Center Tulangan Sidoarjo memiliki daya saing yang unggul dan menarik minat para pelanggan untuk perawatan di salon tersebut.