

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

Tiffany Salon Blitar merupakan salah satu salon kecantikan yang berada di Kabupaten Blitar. Salon kecantikan Tiffany didirikan pada tahun 2004. Dahulu sebelum pemilik Tiffany Salon mendirikan usaha sendiri, pemilik Ibu Sri Rahayu meniti karirnya sebagai salah satu karyawan di salah satu salon kecantikan di Kota Blitar selama 5 tahun. Beliau sangat menekuni pekerjaan yang dijalankannya, semenjak duduk dibangku sekolah beliau sangat menyenangi dunia kecantikan. Dari pengalaman yang sudah didapat selama bekerja di salon kecantikan, beliau ingin mendirikan salon sendiri. Karena, Ibu Sri Rahayu merasa bahwa bisnis dalam bidang jasa khususnya salon kecantikan tidak akan memudar dari masa kemasa.

Seiring berkembangnya teknologi yang modern hubungan relasional dalam bidang jasa dapat terjalin dengan erat antara owner dengan pelanggannya. Akhirnya, Ibu Sri Rahayu memutuskan untuk resign dari pekerjaannya dan beliau memutuskan untuk menambah ilmu dan *skill* lebih dalam lagi dengan mengikuti salah satu kursus dari Makarizo selama kurang

lebih 3 tahun yang ada di Tulungagung supaya lebih profesional dalam menghadapi berbagai keluhan dari konsumennya.

Seiring berjalannya waktu, beliau semakin mantap untuk langsung membuka usaha selesai melakukan pendidikan formal di Jalan Mastrip No. 3 Srengat, Blitar, Jawa Timur, Indonesia 66152. Nama Tiffany Salon terinspirasi dari salah satu idol Korea yang sudah terkenal dan didukung oleh sang suami yang saat itu pun masih bekerja di negeri Ginseng tersebut, yaitu Korea Selatan.⁷²

Tiffany Salon Blitar terletak di Jalan Mastrip No. 3 Srengat, Blitar, Jawa Timur, Indonesia 66152. Salon kecantikan tersebut merupakan sebuah salon yang sekaligus rumah Ibu Sri Rahayu dan suaminya. Letak Tiffany salon dapat dikatakan strategis, karena terletak di jalan utama yang sangat ramai karena menjadi jalan utama Kediri- Blitar sekaligus Blitar- Tulungagung. Bahkan letak salon juga bersebelahan dengan sebuah bank, sekolah dan perkantoran. Hal tersebutlah yang membuat Tiffany Salon mudah dicari dan dikenal di berbagai daerah, khususnya Blitar. Selain letak dan tempat yang strategis, pelayanan yang diberikan oleh Tiffany Salon pun juga tak main-main, karena pemilik selalu mempertimbangkan hasil yang memuaskan untuk konsumennya.

⁷²Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu selaku pemilik Tiffany Salon Blitar, pada tanggal 28 Desember 2021

Ibu Sri Rahayu selalu memprioritaskan kebutuhan konsumennya agar mereka merasa nyaman jika melakukan perawatan di Tiffany Salon.⁷³

Gambar 4.1
Lokasi Tiffany Salon Blitar



Sumber: Tiffany Salon Blitar. 2021

Visi dan Misi Tiffany Salon Blitar

Visi dari Tiffany Salon Blitar adalah menjadi salon kecantikan yang memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu. Sedangkan, untuk misi yang diusung oleh Tiffany Salon Blitar adalah komitmen menjaga kualitas layanan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan agar tercipta loyalitas pelanggan.⁷⁴

Tiffany Salon Blitar adalah salah satu jenis usaha atau bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yaitu salon kecantikan. Hal ini, tentu saja Tiffany Salon menawarkan berbagai jasa perawatan dengan harga yang bervariasi sesuai dengan kebutuhan konsumennya. Berikut daftar harga perawatan Tiffany Salon Blitar:

⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu selaku pemilik Tiffany Salon Blitar, pada tanggal 28 Desember 2021

Tabel 4.1
Daftar Harga Perawatan di Tiffany Salon Blitar

Jenis Perawatan		Harga
Perawatan Rambut	Potong Rambut	Rp 25.000,00
	Cuci Rambut	Rp 20.000,00
	Catok Rambut	Rp 30.000,00
	<i>Rebonding</i>	Rp 150.000,00- Rp 350.000,00
	<i>Smoothing</i>	Rp350.000,00-Rp1. 500.000,00
	<i>Hair SPA</i>	Rp. 70.000
	<i>Hair Mask</i>	Rp. 100.000
	<i>Creambath</i>	Rp. 60.000
	<i>Styling</i>	Rp 50.000,00- Rp. 250.000,00
	<i>Coloring</i>	Rp 40.000,00- Rp. 500.000,00
Perawatan Wajah	Facial	Rp 80.000,00- Rp 120.000,00
	Detox	Rp 125.000,00
	Sulam Alis	Rp 200.000
	Eyelash	Rp 125.000,00- Rp 175.000,00

Sumber: Tiffany Salon Blitar, 2021

1. Implementasi Strategi Relationship Marketing pada Tiffany Salon Blitar

Relationship marketing merupakan salah satu hal yang dapat dimanfaatkan oleh para pebisnis untuk mendapatkan pelanggan tetap dalam jangka waktu yang lama. *Relationship marketing* sangat membantu sekali dalam hal yang berkaitan dengan jasa karena mampu memberikan pengaruh yang luar biasa untuk mendapatkan pelanggan yang loyal. Beberapa waktu lalu melalui hasil observasi sekaligus wawancara saya mendapatkan hal yang cukup menarik dengan cara Tiffany salon mendapatkan konsumen baru untuk kemudian menjadi pelanggan yang loyal. Berikut hasil wawancara dari pemilik Tiffany Salon Blitar:

“Awal mula saya merasa bahwa passion saya dalam bidang kecantikan. Saya mendedikasikan sebagian mimpi saya untuk belajar mengenai tata kecantikan. Saya berfikir bahwasanya bisa membuat orang lain menjadi merasa percaya diri dengan melakukan perawatan yang rutin. Sebelumnya, saya merasa ragu untuk memiliki bisnis atau usaha sendiri. Tetapi karena tekad dan skill yang sudah saya miliki dan keluarga yang support saya untuk mewujudkan mimpi saya memiliki sebuah salon sendiri. Pada akhirnya setelah saya bekerja 5 tahun dan melakukan pendidikan selama kurang lebih 3 tahun tentang tata kecantikan, saya menjadi semakin yakin untuk membuka usaha sendiri dengan modal yang cukup besar yaitu 25 juta.”⁷⁵

Saat itu, pemilik belum mempunyai rumah yang besar seperti saat ini.

Dahulunya, pemilik hanya mempunyai tanah sepetak dan masih menekuni bisnisnya sendiri tanpa dibantu siapapun. Seiring berjalannya waktu Tiffany Salon mulai dikenal masyarakat sekitar khususnya daerah Blitar dan Kediri yang awalnya hanya dikenal didaerah Srengat saja. Berikut penjelasan dari pemilik Tiffany Salon:

“Pada awalnya pelanggan saya hanya beberapa orang saja. Tetapi, saya tidak menyerah untuk itu, meskipun hanya sedikit saya selalu mengupayakan hasil yang memuaskan untuk para pelanggan saya. Dan karena pada zaman dulu belum terlalu mengenal social media, saya berusaha mengenal para pelanggan saya supaya mereka nyaman melakukan perawatan di salon saya. Saya tidak pernah mematok harga yang tinggi karena saya menyesuaikan kantong para pelanggan”⁷⁶

Pemilik Tiffany Salon sangat ramah dan *humble* karena beliau melayani para pelanggannya begitu tulus bahkan tidak membeda-bedakan para

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (sela ku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (sela ku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

pelanggannya. Untuk menjaga keeratan hubungan dengan pelanggannya sekaligus hal tersebut dijadikan Ibu Sri Rahayu sebagai *relationship marketing* yaitu hubungan yang erat dengan pelanggan. Ibu Sri Rahayu juga menjelaskan bagaimana bisa bertahan sampai saat ini. Berikut hasil wawancaranya:

“jadi, selama hampir 17 tahun ini saya selalu mengingat siapa saja yang sering berkunjung di salon saya. Saya menjadikan mereka teman bukan sekedar relasi antara pemilik dan pelanggan. Saya selalu usahakan untuk bersikap terbuka kepada pelanggan saya dengan begitu customer saya merasa diperhatikan. Hal tersebutlah yang membuat seiring berjalannya waktu salon saya rutin dikunjungi oleh orang-orang baru yang membutuhkan jasa saya. Artinya, bisa dikatakan untuk menjaga hubungan pemasaran bisnis saya yaitu melalui gepok tular.”

⁷⁷

Ibu Sri Rahayu tidak pernah melakukan promosi besar seperti iklan, banner atau menyewa *sales marketing* untuk mengenalkan jasanya. Akan tetapi, beliau memberikan bukti yang nyata tidak lewat omongan belaka. Ibu Sri Rahayu pemilik Tiffany Salon sangat pandai mengambil hati *customernya* entah yang masih baru maupun yang sudah loyal. Beliau selalu memberikan konsultasi gratis sehingga sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari *customernya*. Tidak dipungkiri juga Tiffany Salon mampu bersaing di industry jasa selama hampir kurang lebih 17 tahun. Beliau juga menceritakan tentang bagaimana customer baru saya semakin hari kian bertambah:

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

*“Saya tanya kepada customer baru saya bagaimana ibu/mbak bisa tahu salon say aini padahal ada salon yang lumayan bagus dan murah juga didaerah ibu/mba. Pemilik menceritakan kalau customer baru tersebut mendengar penjelasan dari tetangganya yang pernah datang ke Tiffany Salon dan customer baru saya tersebut melihat hasilnya yang bagus tidak seperti kebanyakan salon yang hanya menawarkan hasil cukup murah tetapi hasilnya tidak bisa dipastikan sesuai ekspektasi customer. Jadi, saya merasa bahwa passion saya ini bisa membuat orang lain puas dengan hasilnya dan saya sangat merasa senang sekali jika usaha saya banyak diminati oleh masyarakat khususnya anak muda”.*⁷⁸

Sampai saat ini Tiffany Salon sudah memiliki sekitar 60 orang pelanggan tetap atau pelanggan loyal. Seiring berjalannya waktu Ibu Sri Rahayu merasa sudah tidak sanggup untuk melakukan pekerjaannya sendiri, sehingga beliau membuka lowongan kerja setelah 3 tahun ditekuninya sendiri. Ibu Sri Rahayu adalah orang yang ulet, tekun dan mandiri beliau sangat memperhatikan kinerja karyawan barunya tersebut. Pemilik Tiffany Salon Ibu Sri Rahayu tidak mematok standar Pendidikan yang tinggi untuk calon karyawan barunya, beliau lebih mengutamakan kejujuran, ulet, dan bekerja keras. Karena, dengan begitu karyawan akan terlatih cekatan untuk menangani para *customernya*. Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu sebagai berikut:

“Saya cari karyawan yang mau diajak kerja sama bukan karyawan yang hanya good looking saja. Karena, good looking bisa di perbaiki dan dipoles nantinya. Tetapi, saya selalu mengutamakan good skill

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

yang bisa saya ajak kerjasama untuk melayani orang lain dengan sepenuh hati”⁷⁹

Dari jumlah 60 orang pelangganya yang terdiri dari berbagai kalangan, peneliti mengambil 8 informan yang mewakili 60 orang pelanggan tetap di Tiffany Salon Blitar.

Tabel 4.2
Data Informan pada Tiffany Salon Blitar

No.	Nama Informan	Lama Berlangganan	Pekerjaan
1.	Kak Lely	4 Tahun	Mahasiswa
2.	Ibu Vita	2 Tahun	Ibu Rumah Tangga
3.	Ibu Rois	6 Tahun	Karyawan
4.	Ibu Eni	5 Tahun	Wiraswasta
5.	Ibu Hana	9 Tahun	Dosen

Sumber: Data Primer

Gambar 4.2
Ruangan Tiffany Salon



Sumber: Tiffany Salon Blitar, 2021

Fasilitas yang disediakan oleh Tiffany Salon juga cukup lengkap. Setelah beberapa tahun mengontrak di lahan sepetak kini pemilik Tiffany Salon mampu membeli tanah dan mendirikan bangunan berlantai 2 yang seklaigus dihuni sebagai rumah. Meskipun begitu, tidak mengurangi kenyamanan yang diberikan oleh Tiffany Salon dari mulai tempat sholat,

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

toilet, AC, televisi, dan ruang tunggu yang nyaman. Untuk membangun hubungan yang erat kepada para pelanggannya Tiffany Salon selalu memberikan pelayanan yang maksimal.

“Meskipun saya hanya menyediakan jasa saja, tetapi saya mengajak pebisnis makanan disekitar salon saya. Saya meminta pemilik warung makan memberikan list makanan untuk kemudian diletakkan di salon saya. Jika, nanti ada yang ingin memesan makanan tidak perlu keluar cukup diantar saja. Hal ini, membuat para customernya tidak kelaparan. Seperti yang sudah diketahui bahwasanya perawatan khususnya rambut seperti smoothing minimal waktu yang dibutuhkan adalah 4- 5 jam an. Tentu saja, menunggu itu membutuhkan waktu yang lama dan pasti para pelanggan akan kelaparan. Jadi, hal tersebut salah satu strategi relationship marketing untuk memuaskan dan mendapatkan hati pelanggan saya.”⁸⁰

Dilihat bagaimana pemilik Tiffany Salon begitu memperhatikan pelanggannya yang dianggap keluarga sendiri, tidak hanya sebatas kerjasama untuk mendapatkan keuntungan saja, akan tetapi terdapat nilai kekeluargaan dan kebersamaan untuk menjaga kerjasama yang dibangun atas dasar persaudaraan.

Karyawan Tiffany Salon Blitar juga memiliki sikap yang ramah terhadap para konsumen yang datang, mereka tidak pernah sama sekali membedakan cara memperlakukan konsumen baru maupun pelanggan tetap. Berikut hasil wawancara dengan salah satu karyawan Tiffany:

“Saya tidak pernah membedakan satu sama lain mbak, disini saya hanya bekerja melayani mereka dengan sepenuh hati. Jika, mereka tidak puas dengan hasil kerja saya, saya selalu bilang kepada mereka

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

*untuk complain. Karena disini saya juga masih belajar dan terus belajar untuk menjadi ahli styling”.*⁸¹

Mereka begitu memperhatikan apa yang konsumen inginkan, supaya para konsumen bisa menikmati pelayanan Tiffany Salon dengan nyaman, sehingga mereka akan merasa begitu dihargai dan dilayani secara total oleh pemilik dan karyawannya seperti keluarga sendiri. Karyawan Tiffany Salon selalu memberikan hasil yang puas untuk konsumennya berikut alasan mengapa tidak pernah gagal dalam memberikan pelayanan.

*“Sebenarnya saya ini adalah karyawan yang tergolong baru karena masih 5 bulanan, saya selalu berhati-hati dalam menangani konsumen. Dan saya selalu bertanya pada Ibu Sri Rahayu sebelum menangani pelanggan baru maupun pelanggan lama. Ibu Sri Rahayu tidak pernah melepas tangan kepada para karyawannya begitu saja. Ibu Sri Rahayu selalu memberi arahan dan contoh kepada karyawan dan tidak pernah memarahi saya, beliau malah mengajari saya. Jadi, setiap kerjaan karyawan itu selalu dipantau dalam jarak dekat. Ini merupakan salah satu alasan mengapa Ibu Sri Rahayu tidak ingin membuka cabang baru, karena hasil maksimal dan kepuasan pelanggan adalah tujuan utamanya.”*⁸²

Sikap owner Tiffany Salon kepada para bawahannya atau karyawannya sangat patut ditiru. Ibu Sri Rahayu tidak pernah marah. Berikut hasil wawancaranya:

“Seperti yang sudah saya bilang tadi mbak. Ibu Sri itu orangnya baik, selalu memberi pengarahan. Ibu Sri selalu menasehati jika ada karyawan yang mulai kewalahan menghadapi para konsumen. Sikap

⁸¹ Hasil Wawancara dengan Mbak Dita (Selaku karyawan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

⁸² Hasil Wawancara dengan Mbak Dita (Selaku karyawan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

*tlaten yang Ibu Sri contohkan itu merupakan sesuatu yang patut diteladani”.*⁸³

Hubungan antara karyawan dan pelanggan pada Tiffany Salon sangat erat. Berikut hasil wawancara dengan Mbak Dita selaku karyawan Tiffany Salon Blitar:

*“Gini Mbak saya sama pelanggan siapapun itu juga terbuka, saya juga berteman jika diluar pekerjaan saya. Saya selalu menyapa mereka jika saya kenal, walaupun lupa kadang ada yang menyapa saya duluan. Jadi, saya tidak pernah membeda- bedakan, semua yang ketemu saya sudah anggap sebagai teman. Kadang kalau saya cuma tahu orangnya dan lupa namanya, ya cuma saya senyumin aja.”*⁸⁴

Selain itu, karyawan lain yaitu Mbak Novi yang memberikan jawaban serupa dengan mbak Dita. Berikut hasil wawancaranya:

*“Sikap saya tentu harus ramah y amba kepada setiap pelanggan yang datang entah itu baru atau lama. Karena, hal tersebut harus tetap dilakukan kan sebagai seorang karyawan maupun pemilik pun juga demikian. Menurut saya dengan kita bersikap ramah dan sopan itu membuat pelanggan nyaman disini. Sejauh saya bekerja disini jarang yang complain mba, karena setiap pekerjaan saya selalu dipantau dan dibenarkan jika ada kesalahan, alhamdulillah sejauh ini pelanggan yang saya tangani tidak ada yang complain. Untuk sikap Ibu Sri sendiri terhadap semua karyawan disini sangat baik dan perhatian, beliau menganggap kami seperti keluarga atau temannya sendiri. Jadi, saya bekerja disini tidak merasa tertekan. Ibu Sri tidak pernah membeda- bedakan karyawannya entah itu lama atau baru. Untuk diluar jam kerja kami tetap mnejalin hubungan baik siapapun itu.”*⁸⁵

⁸³ Hasil Wawancara dengan Mbak Dita (Selaku karyawan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

⁸⁴ Hasil Wawancara dengan Mbak Dita (Selaku karyawan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 13 Januari 2022

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Mbak Novi (selaku karyawan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

Dari hasil wawancara mendalam yang telah dipaparkan diatas dengan informan, dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi *relationship marketing* Tiffany Salon Blitar dalam menjaga hubungannya dengan pelanggan serta dalam mempertahankan kualitas layanan dan loyalitas pelanggan ditengah persaingan bisnis berhasil menerapkan 4 dimensi *relationship marketing* yang meliputi ikatan (*bonding*), empati (*Empathy*), Timbal bali, dan keyakinan (*trust*).

Gambar 4.3
Karyawan Tiffany Salon Blitar Mba Dita dan Mba Novi



Sumber: Tiffany Salon Blitar, 2021

2. Kendala yang dihadapi Tiffany Salon Blitar dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan

Kualitas layanan adalah salah satu cara utama mendiferensiasikan sebuah perusahaan jasa dengan memberikan jasa berkualitas lebih tinggi daripada pesaing secara konsisten. Kuncinya adalah memenuhi atau melebihi harapan kualitas jasa *customer* sasaran.⁸⁶ Tiffany Salon selalu

⁸⁶ Oscarius Y.A. Wijaya, *Strategi Customer Relationship Marketing: Upaya Meningkatkan Citra dan Keputusan Konsumen Menabung di Bank BRI Surabaya*, (Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha, 2021), hlm. 3

mengedepankan kepuasan pelanggannya, tidak dipungkiri Tiffany Salon mampu bersaing dengan salon kecantikan lain hingga mampu bertahan selama 17 tahun lamanya. Berikut wawancara dengan pemilik Tiffany Salon Blitar:

“Pelanggan saya semua itu selalu berkonsultasi dulu sebelum melakukan perawatan, dan selalu saya jelaskan apa yang dibutuhkan terlebih dahulu supaya hasilnya maksimal. Dan pelanggan saya juga bilang begini mbak saya pernah perawatan di salon lain tapi hasilnya tidak bisa bertahan lama, bahkan hasilnya juga sebagus di Tiffany Salon. Bukan maksud saya mempromosikan bisnis saya, tapi saya ingin menjadi salon terbaik yang unggul di bidangnya.”⁸⁷

Pemilik juga mengarahkan para karyawannya untuk melakukan kinerjanya dengan maksimal. Ibu Sri Rahayu selalu sabar dalam memberi contoh kepada para karyawannya. Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu sebagai berikut:

“Saya tidak muluk-muluk mba dalam mencari karyawan, cukup mereka memiliki kinerja tinggi dan mau belajar, tlaten, ulet. Seperti itu pun sudah cukup, saya juga tidak pernah memandang pendidikannya juga, baik SD maupun SMP tetap saya terima jika niat bekerja. Sejauh ini pemantauan terhadap seluruh karyawan saya, Alhamdulillah mereka semua orang-orang yang ulet. Karena, bekerja di salon itu lebih berat daripada di toko baju.”⁸⁸

Selama kurang lebih 17 tahun ini pemilik Tiffany Salon banyak mengalami kendala, akan tetapi Ibu Sri Rahayu selalu bersikap pantang

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

menyerah dalam keadaan apapun. Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu sebagai berikut:

“Saya pernah waktu pertama kali membuka cabang mbak ada beberapa kendala yang saya hadapi terutama ada customer yang complain dengan hasilnya, padahal waktu itu saya sudah memaksimalkan kerja saya. Selain itu ada yang iri dengan bisnis saya ini. Dan hal yang paling sulit itu adalah mengumpulkan modal untuk mengembangkan bisnis salon ini, terutama untuk membeli peralatan supaya hasil perawatan lebih bagus. Sepertinya itu saja deh mbak kendala yang saya hadapi, setiap bisnis yang kita jalani itu pasti ada yang tidak suka. Jadi, tetap semangat apapun itu pekerjaannya.”⁸⁹

Selain itu, Tiffany Salon juga menawarkan produk jasa yang bermacam-macam seperti yang sudah saya paparkan sebelumnya. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu tentang apa saja jasa yang disediakan di salonnya:

“Jasa yang saya tawarkan untuk saat ini banyak mbak. Kalau waktu pertama kali saya mendirikan salon itu masih sedikit jasa yang saya tawarkan karena saya hanya sendirian tanpa ada bantuan dari orang lain lain, jadi hanya cutting, coloring, rebonding, dan smoothing saja. Itu pun dulu juga sudah cukup kewalahan. Tetapi, seiring berjalannya waktu kurang lebih 3 tahun saya mencoba membuka lowongan pekerjaan untuk membantu saya di salon. Dan sampai sekarang saya memiliki 5 karyawan. Hingga saat ini, produk jasa yang saya tawarkan alhamdulillah ada banyak mbak seperti cutting, coloring, rebonding, smoothing, creambath, hair SPA, hair mask, toning, curling, styling, facial, eyelash, sulam, dan detox.”⁹⁰

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

Dari hasil wawancara tersebut banyak sekali produk jasa yang disediakan Tiffany Salon, untuk harga yang dibandrol mulai dari kualitas sedang samapai dengan kualitas bagus juga berbeda- beda. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk harganya sendiri saya rasa cukup sesuai dengan hasilnya ya mbak, menurut saya juga standar karena harga itu membawa kualitas kata orang- orang lo ya. Mungkin ada sebagian orang yang merasa bahwa harga perawatan di salon saya itu mahal sekali dibanding salon lain. Tapi itu semua tidak masalah bagi saya toh masih banyak kok pelanggan lain atau testinya banyak mbak. Paling murah di salon say aitu yang cuci rambut mbak Cuma 15 ribuan kalau rambutnya panjang jadi disesuaikan saja. Kalau paling mahal bisa sampai 1 jutaan seperti smoothing keratin dan rambutnya panjang sekaligus banyak. Seperti itu mba.”

Ibu Sri Rahayu juga mengenalkan produk jasa maupun produk barang yang diminati oleh para konsumen maupun pelanggannya. Berikut hasil wawancaranya:

“Kalau ditanya seperti itu bingung mbak, karena setiap orang versinya beda- beda, untuk saat ini dari yang mbak lihat saja mereka yang datang rata- rata smoothing, ini kata orang ya mbak, smoothing disini itu hasilnya bagus. Dan saya juga tidak memuji diri sendiri yang mbak, karena saya benar- benar ingin memberikan yang terbaik untuk pelanggan saya. Dan saya benar- benar memantau langsung kalau untuk smooching karena harga yang saya bandrol juga tidak semurah salon lai, jadi ya wajar hasilnya seperti alami.”

Pemilik Tiffany Salon juga tidak pernah melakukan acara khusus baik untuk pelanggan tetap maupun pelanggan baru. Ibu Sri Rahayu adalah orang yang sederhana jadi beliau tidak pernah mengadakan acara khusus untuk itu. Kalaupun ada acara Ibu Sri tidak pernah mengundang tamu banyak, hanya rekan- rekannya saja, khususnya rekan- rekan kerjanya. Saat

perkumpulan pun Ibu Sri Rahayu juga sambil belajar agar semakin profesional. Berikut hasil wawancaranya:

“Untuk acara seperti itu tidak ada mbak. ada acara kecil-kecilan sama temen-temen kerja kalau saya libur. Dan kebetulan libur saya hari senin, jadi saya bisa berkumpul dengan teman-teman untuk berlatih model-model rambut saat ini mbak dan sambil memperkenalkan produk baru untuk bahan perawatan. Untuk barang yang banyak terjual itu seperti serum makarizo dan NR yang memang bagus untuk menutrisi rambut, selain itu ada juga masker rambut alami. Sedangkan, untuk perawatan wajah ya yang banyak itu wardah, Maybelline, tje fuk, dan sari ayu.”⁹¹

Gambar 4.4 **Produk Tiffany Salon Blitar**



Sumber: Tiffany Salon Blitar, 2022

Tiffany Salon Blitar menjual berbagai produk yang terkenal di Indonesia seperti gambar diatas. Dari sekian produk yang dijual hanya ada beberapa produk yang sering dipakai treatment seperti makarizo dan NR. Untuk pelanggan dari Tiffany Salon kebanyakan menyukai treatment dari 2 produk tersebut. Peneliti juga melakukan beberapa wawancara dengan pelanggan dari Tiffany Salon. Berikut hasil wawancaranya dengan kak Lely:

⁹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

“Pertama kali saya melakukan perawatan di Tiffany Salon itu tahun 2017 mbak saat masih SMA. Saya tahu Tiffany Salon ini dari tante saya yang sudah lebih dulu berlangganan disini. Menurut saya pelayanan disini cukup membuat saya nyaman mbak, karena semuanya pada ramah-ramah. Alasan saya berlangganan salon ini karena hasilnya bagus, memang harganya sedikit mahal tapi hasilnya tidak diragukan. Di Tiffany Salon itu enak mbak disini disediakan menu delivery order dan dekat dengan warung makan, jadi missal treatmentnya agak lama gak kelaparan atau pergi keluar cari- cari makan gitu mbak dan disediakan tempat sholat juga, itu yang saya suka mbak. gimana ya mbak, kepedualiannya ya diingatkan waktunya makan, waktunya sholat atau apapun itu deh. Saya berlangganan sudah kurang lebih 4 tahun mbak. Saya sebenarnya gak sering- sering amat berlangganan Cuma sesuai kebutuhan aja mbak mungkin 3- 4 kali saja.”⁹²

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Vita:

“Pertama kali mengetahui Tiffany Salon ini dari teman kerja saya mbak. saya berlangganan kurang lebih sudah 2 tahun mbak. Pelayanan disini bagus mbak. Untuk komunikasinya juga baik dan saya merasa nyaman mbak disini semua baik pemilik maupun karyawannya diajak ngobrol enak mbak. Alasannya, saya lihat hasil teman saya bagus mbak jadi saya mencoba aja dan ternyata memang bagus itu saja sih mbak. Yaitu mbak komunikasinya nyaman, karena ramah- ramah semua. Cara mereka memperhatikan pelanggannya selalu ditanyain mbak dan diberi pengarahan intinya konsultasi gitulah mbak. Saya perawatan disini biasanya 3 bulan sekali mbak.”⁹³

Hasil wawancaranya dengan Ibu Rois seorang karyawan, sebagai berikut:

“Saya pertama kali mengetahui Tiffany Salon karena saya teman dari pemilik mbak yaitu Mbak Sri. Dan saya sudah 6 tahun berlangganan disini, jadi sekitar 2017 sampai sekarang. Dari beberapa kali saya berlangganan disini pelayanannya cukup bagus dan memuaskan, untuk komunikasinya juga baik. Alasan saya yak arena disini kualitasnya bagus dan hasilnya tidak mengecewkan karena mereka tahu treatment

⁹² Hasil wawancara dengan Kak Lely seorang Mahasiswa (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Vita yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

yang tepat untuk setiap perawatan. Caranya ya diingatkan saat waktu makan dan sholat, kadang pemilik juga menawarkan makanan untuk saya. Saya setiap sebulan sekali perawatan disini mbak karena saya kan seorang karyawan jadi butuh relaksasi seperti itu mbak.”⁹⁴

Hasil wawancara dengan pelanggan Tiffany Salon Blitar yang keempat yaitu dengan Ibu Eni, berikut hasilnya:

“Saya tahu sendiri mbak Tiffany Salon ini bukan dari kata orang. Sebenarnya saya suka mencoba salon baru yang kelihatannya bagus gitu mbak. dan setelah pertama kali saya coba ternyata cocok mbak sama hasilnya. Jadi, akhirnya saya sering kesini mbak biasanya sebulan sekali terkadang juga bisa 3 bulan sekali mbak menyesuaikan mood mbak. Untuk pelayanannya sendiri lumayan memuaskan seperti komunikasinya ya bagus membuat konsumen nyaman seperti ngobrol sam teman gitu, pemilik disini itu ramah mbak. Saya berlangganan disini sudah 6 tahun kurang lebih sih.”⁹⁵

Selanjutnya, wawancara dengan Ibu Hana yang berprofesi sebagai seorang Dosen, sebagai berikut:

“Saya sudah mengenal Tiffany Salon ini sejak masih SMA mbak dari mama saya yang sudah berlangganan disini juga jadi kalau dihitung-hitung cukup lama juga sih mbak sekitar 9 tahunan. Untuk pelayanannya disini cukup bagus ya, karena pada ramah semua jadi saya nyaman git aja sih. Komunikasinya bagus antara customer dengan pemilik. Alasannya simple mbak saya, say aitu orangnya lebih mengutamakan kualitas ya dan saya rasa Tiffany Salon ini memiliki itu semua gitu mbak. Di Tiffany Salon pelayanannya bagus seperti yang sudah saya ceritakan mereka mengutamakan kenyamanan konsumen dan mereka juga menyediakan tempat sholat serta delivery order jadi gak takut kelaparan kalau disini, mungkin kalau ada pelanggan lain yang gak mau DO bisa beli di warung sebelah, recommended banget ini salon mbak. Saya setiap 2 minggu sekali selalu cuci rambut disini mbak, kadang juga sebulan sekali perawatan seperti hair mask.”⁹⁶

⁹⁴Hasil wawancara dengan Ibu Rois yang berprofesi sebagai karyawan (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022)

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Eni yang berprofesi sebagai wiraswasta (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Hana yang berprofesi sebagai Dosen (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 14 Januari 2022

Hasil wawancara dengan Ibu Erna yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, sebagai berikut :

“Saya pertama kali mengenal Tiffany Salon ini dari teman saya, yang tempat kerjanya dekat dari sini. Karena saya sebelumnya enggak ke salon ini dan bukan pelanggan tetap juga disini. Nah, saat saya diberitahu teman saya sebenarnya saya enggan juga mbak datang kesini karena biayanya agak mahal beda dengan salon saya sebelumnya. Dan akhirnya kok saya pingin coba ya, ya udah coba smoothing disini dan ternyata benar apa kata teman saya hasilnya beda mbak dari salon saya yang dulu. Bedanya itu, tekstur rambut mbak, salon saya yang dulu itu kering banget kalau di Tiffany Salon itu hasilnya lembut tapi ya emang mahal mbak, biasanya saya kisaran 150 ribuan, tetapi karena di Tiffany Salon ini jadi 300 ribuan. Untuk pelayanannya sendiri cukup membuat saya nyaman karena disini pemiliknya juga ramah gitu mbak. Jadi, alasan saya berlangganan disini sudah 3 tahun itu merasa lebih cocok dan lokasinya juga tidak jauh juga dibandingkan salon saya sebelumnya. Saya enggak sering perawatan mbak biasanya 2-3 bulan sekali aja.”⁹⁷

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan melakukan observasi dan wawancara, rata-rata semua pelanggan Tiffany Salon adalah seorang wanita. Karena, kebanyakan yang suka melakukan perawatan kecantikan tentunya adalah wanita. Pemilik Tiffany Salon yaitu Ibu Sri Rahayu juga menjelaskan semua yang datang ke salonnya itu adalah orang-orang yang mengutamakan hasil. Jadi, Ibu Sri Rahayu selalu mengutamakan kebutuhan konsumennya. Akan tetapi, Ibu Sri Rahayu tidak selalu mematok harga tinggi, beliau selalu memberikan opsi untuk pelanggannya. Misalnya, ingin yang kualitas standar Ibu Sri Rahayu juga menyediakan. Pada intinya

⁹⁷ Hasil Wawancara dengan Ibu Erna yang berprofesi sebagai Ibu Rumah Tangga (selaku pelanggan Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 15 Januari 2022

pemilik Tiffany Salon memberikan harga sesuai kantong konsumennya. Beliau menyediakan kualitas standar sampai kualitas tinggi.

Dari hasil penelitian tersebut kesimpulannya adalah kendala yang dihadapi pemilik Tiffany Salon Blitar sebenarnya tidak terlalu serius, karena Ibu Sri Rahayu begitu baik sekali dalam menelora emosinya untuk pelanggan yang meras kurang puas dengan hasilnya. Ibu Sri Rahayu selalu menerima kritik dari ber Selain itu, kendala yang dihadapi Ibu Sri Rahayu saat awal- awal berdirinya Tiffany Salon adalah modal, beliau merasa modal yang dikeluarkan dengan pendapatan yang dihasilkan tidak seimbang, sehingga Ibu Sri Rahayu tidak mampu membayar gaji karyawannya. Akan tetapi, meskipun Ibu Sri Rahayu mengalami kerugian dalam kurun waktu tertentu tidak menyurutkan beliau untuk terus memberikan kualitas unggul untuk para pelanggannya. bagai pihak untuk dijadikan motivasinya seperti complain.

3. Upaya Tiffany Salon Blitar untuk Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.

Strategi berdasarkan definisi dari Stephanie K. Marrus adalah su atu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya

bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.⁹⁸ Sedangkan Oliver mendefinisikan loyalitas konsumen adalah kedalaman komitmen yang dipegang untuk melakukan pembelian kembali atau berlangganan terhadap produk jasa di masa yang akan datang.⁹⁹

Tiffany Salon Blitar merupakan salah satu salon yang selalu mengutamakan kualitas yang unggul. Strategi jasa yang ditawarkan oleh Tiffany Salon pun sudah tidak diragukan lagi, baik pemilik maupun karyawannya. Mereka selalu memberikan yang terbaik untuk para konsumennya baik yang baru maupun yang sudah lama. Berikut hasil wawancara dengan pemilik Tiffany Salon Blitar mengenai strategi untuk mendapatkan loyalitas pelanggan:

“Saya tidak langsung menggunakan strategi besar mbak, saya melakukan dengan bertahap kuncinya satu yaitu telaten. Setiap ada pelanggan yang kompalin ini dan itu cukup didengarkan sebagai masukan, bila dikritik yang dijadikan motivasi aja mbak biar saya dan temen-temen makin semangat untuk menguasai ilmu baru, terkadang ada juga yang ngeyel mbak. Tetapi ya tetap kami ladeni dan layani dengan sepenuh hati sampai mereka puas dengan hasilnya. Adakalanya, capek juga mbak dan itu pasti tapi kalau dipaksakan dan akhirnya terbiasa itu adalah pencapaian yang luar biasa untuk kita mbak.”¹⁰⁰

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa cara atau upaya Ibu Sri Rahayu menerapkan strategi untuk mendapatkan hati pelanggannya

⁹⁸Husein Umar, *Strategic Management in Action*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), hlm. 31

⁹⁹Mu'ah dan Masram, *Loyalitas Pelanggan Tinjauan Aspek Kualitas Pelayanan dan Biaya Peralihan*, (Jakarta: Zifatama Jawara, 2021), hlm. 11

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sri Rahayu (selaku pemilik Tiffany Salon Blitar) pada tanggal 15 Januari 2022

terbilang sudah biasa. Namun, meskipun demikian hal tersebut memang mudah dilakukan oleh siapa saja akan tetapi yang kuat bertahan dan terus berinovasi itulah yang jarang dilakukan oleh semua orang. Mungkin kebanyakan para pebisnis yang bergerak di bidang jasa akan sangat semangat sekali untuk mengembangkan bisnisnya pada awal-awal saja, kebanyakan dari mereka tidak mampu bertahan hingga akhir bahkan ada yang gulung tukar katakanlah bangkrut. Berbeda dengan Ibu Sri Rahayu selaku pemilik Tiffany Salon Blitar beliau selalu berusaha mengembangkan bakat yang dimilikinya, beliau selalu menyibukkan diri seperti belajar, kursus, atau training untuk mengikuti perkembangan trend zaman. Ibu Sri Rahayu sudah memiliki mental yang kuat, beliau adalah orang yang pantang mundur jika dihadapkan suatu tantangan. Beliau mampu menghadapi berbagai macam kriteria pelanggan, sehingga sampai saat ini kurang lebih 17 tahun menjalani bisnis dalam bidang jasa kecantikan.

B. Temuan Penelitian

1. Implementasi Strategi Relationship Marketing Tiffany Salon Blitar

Dari temuan penelitian yang sudah peneliti paparkan diatas, dapat diketahui bahwa ada beberapa factor *relationship marketing* yang mempengaruhi loyalitas pelanggan Tiffany Salon Blitar antara lain ikatan, empati, timbal balik, dan kepercayaan. Dari empat factor tersebut para pelanggan merasakan kenyamanan saat melakukan perawatan di Tiffany

Salon Blitar. Pemilik Tiffany Salon berhasil dalam meraih loyalitas pelanggan selama menjalani bisnis jasa kecantikan ini.

Selain itu sebagai pelanggan yang setia, mereka semua para pelanggan Tiffany Salon Blitar banyak yang merekomendasikan Tiffany Salon kepada orang lain, dan setiap bulannya ada yang rutin kembali datang untuk melakukan perawatan, serta mereka menceritakan pengalaman-pengalaman yang positif selama melakukan perawatan di Tiffany Salon Blitar.

Dari hasil temuan yang telah peneliti paparkan diatas, dapat diketahui bahwa *strategi relationship marketing* yang diterapkan oleh Tiffany Salon Blitar yaitu ikatan, empati, jangka panjang, dan keyakinan. Untuk pemaparannya sebagai berikut:

1. Ikatan

Ikatan yang dimaksud dalam *relationship marketing* adalah ketergantungan yang dilakukan oleh Tiffany Salon Blitar dengan pelanggannya yang cukup kuat supaya dapat menarik dan mempertahankan pelanggannya dengan cara yang dimiliki Tiffany Salon Blitar dalam jangka yang panjang. Pelanggan yang merasa sudah nyaman dan cocok melakukan perawatan di Tiffany Salon Blitar dengan mendapatkan kualitas dan pelayanan yang baik yang diberikan oleh pemilik dan karyawan Tiffany Salon Blitar, mereka akan sangat senang dan puas perawatan di salon tersebut serta

memiliki suatu ikatan yang kuat antara pelanggan dan pemilik salon. Pemilik Tiffany Salon menjadikan ikatan yang menumbuhkan rasa saling percaya. Dengan adanya rasa percaya pemilik Tiffany Salon selalu memberikan kualitas jasa yang tinggi dengan harga yang disesuaikan serta menjadikan pelanggan nyaman perawatan ditempat tersebut.

2. Empati

Pemilik Tiffany Salon haruslah memiliki sikap peduli (empati) terhadap semua pelanggannya baik yang baru maupun yang lama. Pemilik Tiffany Salon sangat memperhatikan sekali kebutuhan pelanggannya. Beliau selalu melayani dengan sepenuh hati seperti tetap menyelesaikan treatment meskipun waktunya salon sudah tutup, jadi pada intinya pemilik Tiffany Salon selalu mengutamakan hasil yang maksimal untuk pelanggannya, bahkan terkadang ada pelanggan sampai larut malam dan hal tersebut pun tetap dilayani dengan baik bahkan terbaik oleh pemilik.

3. Jangka panjang

Seorang pebisnis atau pedagang dapat dikatakan berhasil jika mampu menjalin hubungan baik dengan jangka panjang terhadap pelanggannya. Menjalinkan hubungan baik antara pemilik Tiffany Salon Blitar dengan pelanggan. Dalam menjalin hubungan jangka panjang maka membutuhkan sikap saling mempercayai satu sama

lain untuk pemenuhan janji kedua belah pihak. Untuk meningkatkan kemajuan salon perlu sekali menjaga hubungan yang baik antara pemilik dan pelanggan, seperti menjalin hubungan di luar bisnis atau transaksi jual beli.

4. Keyakinan

Kepercayaan merupakan hal penting untuk memajukan serta mempertahankan sebuah bisnis. Kepercayaan merupakan sebuah kegiatan dimana pelanggan merasa nyaman melakukan perawatan di Tiffany Salon Blitar, walaupun banyak sekali salon yang menawarkan jasa dengan harga relatif lebih murah jika dibanding Tiffany Salon Blitar. Karena, para pelanggan merasa nyaman dan puas dengan hasil kinerja Tiffany Salon Blitar.

2. Kendala yang dihadapi Tiffany Salon Blitar dalam Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan

Kendala merupakan suatu masalah yang harus mampu dihadapi oleh semua pebisnis khususnya pada Tiffany Salon Blitar yang bergerak dalam bidang jasa kecantikan. Tiffany Salon Blitar selama bertahun-tahun berdiri sudah mengalami masa-masa sulit dari modal yang tidak kembali dan pada akhirnya dapat kembali dalam jangka waktu yang lama sampai adanya wabah virus korona yang mengharuskan menutup semua kegiatan. Tiffany Salon Blitar selalu berhasil dalam melalui kendala-kendala yang ada.

Pemilik Tiffany Salon Blitar sangat menjunjung tinggi komitmennya sebagai pebisnis jasa kecantikan yang diklaim sebagai passionnya.

Selama kurang lebih 17 tahun pemilik selalu memberikan yang terbaik dibidangngnya. Kualitas layanan yang unggul diberikan Tiffany Salon untuk pelanggannya. Komplain pelanggan yang tidak puas dengan hasil kinerjanya selalu dijadikan motivasi untuk terus berkembang, belajar, dan berinovasi dengan karya- karya terbaru. Tiffany Salon Blitar selalu menerima kritikan dan mendengarkan keluhan konsumen yang merasa tidak percaya diri dengan kecantikan yang dimilikinya, maka Tiffany Salon Blitar membantu untuk merawatnya.

3. Upaya Tiffany Salon Blitar untuk Mempertahankan Kualitas Layanan dan Loyalitas Pelanggan.

Upaya atau usaha yang dilakukan oleh Tiffany Salon Blitar dari pemaparan hasil penelitian yaitu dengan menjaga hubungan baik dengan pelanggannya dan selalu *upgrade* dengan trend kecantikan saat ini. Pemilik Tiffany Salon Blitar tidak pernah merasa bosan dan lelah dengan bisnis yang dirintisnya sejak dulu. Berbagai upaya dilakukan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Keprofesionalan pemilik Tiffany Salon Blitar dalam jasa kecantikan sudah tidak diragukan lagi, dengan dibuktikan selama kurang lebih 17 tahun menjalankan usaha salon kecantikan. Pemilik selalu

berinovasi dengan mode kecantikan khususnya rambut agar semua pelanggan yang datang di Tiffany Salon Blitar tampil dengan percaya diri.

- Jadi, dapat ditarik satu kesimpulan dari tiga fokus penelitian yang sudah peneliti analisis bahwa Tiffany Salon Blitar sudah cukup lama menerapkan strategi *relationship marketing* dalam bidang jasa selama kurang lebih 17 tahun. Sebagaimana hasil temuan yang sudah dipaparkan peneliti Tiffany Salon Blitar merupakan salon kecantikan yang mengedepankan kualitas daripada kuantitas dibuktikan dengan wawancara bersama para pelanggannya yang rata-rata bahkan semua hampir menjawab sama bahwa Tiffany Salon Blitar sangat bagus sekali dalam memberikan pelayanan jasa. Strategi yang dijalankan oleh pemilik Tiffany Salon Blitar untuk mendapatkan loyalitas pelanggannya cukup sederhana sekali misalnya menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggannya di luar jam kerja, memberikan pelayanan yang maksimal dengan tarif harga yang terjangkau, dan memberikan kenyamanan tempat untuk perawatan serta memberikan opsi kepada pelanggannya untuk menentukan kebutuhan perawatan yang diperlukan. Selain itu, Tiffany Salon Blitar juga sudah menerapkan hubungan jangka panjang yang diimplementasikan oleh pemilik dan karyawannya yaitu sikap ramah kepada pelanggan yang bermanfaat untuk menjalin hubungan dengan rasa nyaman satu sama lain. Hal inilah yang mendasari sampai saat ini Tiffany Salon Blitar menjadi salah satu

salon kecantikan yang masih berdiri dan eksis baik dikalangan muda maupun yang sudah lanjut usia. Para konsumen pun mengetahui atau mengenal Tiffany Salon Blitar sebagai salon kecantikan yang mengunggulkan kualitasnya.