

# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN PADA MY SALON & SPA**

**RINI FEBRIANA, RETNO KUSUMANINGRUM, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Dalam hal menghadapi persaingan yang ketat di bidang kecantikan terutama perawatan tubuh dan rambut maka pihak My Salon & Spa harus tanggap terhadap hal-hal apa saja yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih jasa kecantikan untuk perawatan tubuh dan rambut sehingga menghasilkan suatu kepuasan. Strategi tersebut merupakan cara yang cukup penting dalam menghadapi tingkat persaingan yang kompetitif antara perusahaan jasa kecantikan yang satu dengan perusahaan jasa kecantikan yang lainnya. Dari data yang didapat, penulis mencoba untuk menganalisa hal-hal apa saja yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih jasa kecantikan dengan menggunakan enam dimensi menurut Zeithaml dan M. J. Bitner yang dikutip oleh Umar ( 2003 : 152 ) yaitu: Dimensi Harga, Dimensi Tangible, Dimensi Emphaty, Dimensi Responsiveness, Dimensi Realibiliti, Dimensi Assurance. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan melakukan metode kuesioner yang ditunjukkan kepada 100 responden, yang mana setiap responden harus mengisi daftar pertanyaan yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa My Salon & Spa cabang Bogor dilihat dari enam dimensi diatas dinilai telah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil kuesioner yang diketahui bahwa sebagian besar konsumen merasa puas dan mempengaruhi mereka dalam memilih My Salon & Spa cabang Sentul - Bogor sebagai tempat kecantikan terutama perawatan tubuh dan rambut.