

KATA PENGANTAR

Dengan hormat, saya sebagai mahasiswi dari Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung akan melakukan penelitian tentang “STUDI DESKRIPTIF MENGENAI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA KUALITAS PELAYANAN SALON.” Tujuan dari penelitian ini untuk mendapat gambaran tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di salon ini.

Kusioner ini berisi pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Jawaban yang Saudara berikan akan menjadi data penelitian. Oleh karena itu, saya memohon kesediaan Saudara untuk mengisi kusioner ini dengan jujur sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Sekian sepatah kata dari saya sebagai peneliti. Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Saudara mengisi kusioner ini.

Hormat saya,

Peneliti

KUESIONER DATA PRIBADI & DATA PENUNJANG

Pernyataan di bawah ini menyangkut identitas Saudara dan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kepuasan Saudara terhadap kualitas pelayanan di salon ini.

Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan keadaan saudara!

1. Usia : _____ tahun
2. Jenis Kelamin : Pria / Wanita
3. Daerah Tempat Tinggal : _____
4. Berapa kali Saudara datang ke salon ini?
 - a. Dua – Tiga bulan < 2 kali
 - b. Satu bulan \geq 1 kali
5. Urutkan menurut Saudara 1-5, berdasarkan dari yang paling penting hingga kurang penting yang menurut Saudara harus didapatkan dari salon ini :
 - (___) Fasilitas fisik, meliputi ruang tunggu yang memadai, perlengkapan karyawan, dan fasilitas di ruang tunggu.
 - (___) Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
 - (___) Karyawan yang bersedia membantu para pelanggan dengan sepenuh hati, dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 - (___) Karyawan memiliki pengetahuan tentang informasi dari segala fasilitas yang di promosikan oleh salon, karyawan yang bekerja sesuai dengan pengetahuan dan keahlian yang telah dimilikinya, tidak ada keraguan.
 - (___) Karyawan yang mudah diajak bercakap-cakap, perhatian dan memahami terhadap keinginan pelanggan.

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Pada kuesioner ini, Saudara diminta untuk membaca setiap pernyataan yang terletak dibagian tengah dan memilih salah satu alternatif jawaban yang terdapat disamping kanan dan kiri pernyataan dengan memberi tanda silang (X), sesuai dengan harapan dan keinginan Saudara.

Alternatif jawaban terdapat dalam empat kolom pilihan, sebagai berikut :

SS = Saudara **sangat sesuai** dengan pernyataan

S = Saudara **sesuai** dengan pernyataan

TS = Saudara **tidak sesuai** dengan pernyataan

STS = Saudara **sangat tidak sesuai** dengan pernyataan

Jawaban Saudara tidak ada yang benar atau salah, karena kuesioner ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana harapan Saudara mengharapkan karakteristik pelayanan yang harus dimiliki salon.

Kuesioner ini harus dijawab seluruhnya oleh saudara dengan memberikan tanda silang (X) pada satu pilihan jawaban yang tersedia :

Contoh :

No	Saya mengharapkan				Pernyataan	Kenyataannya			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1	x				Lokasi salon dilalui kendaraan umum			x	

Bacalah dan jawablah setiap pernyataan dengan tidak tergesa-gesa! Selamat mengerjakan!

No	Saya mengharapkan				Pernyataan	Kenyataannya			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
1					Lokasi salon di tempat yang mudah dijangkau				
2					Pakaian yang dikenakan karyawan rapi, bersih dan sopan				
3					Karyawan dapat merawat diri sehingga merasa nyaman dekat mereka.				
4					Karyawan berpenampilan menarik				
5					Salon menyediakan AC sehingga suhu udara di ruangan terasa sejuk.				
6					Tersedia jumlah kursi tunggu yang memadai				
7					Kebersihan ruang tunggu yang memberikan kenyamanan				
8					Kondisi penerangan yang memadai untuk bekerja				
9					Karyawan menjaga dengan baik peralatan yang dipakai				
10					Karyawan salon bertanya untuk memastikan kembali permintaan konsumen sebelum melayani				
11					Pelayanan dan fasilitas yang disediakan salon sesuai dengan informasi yang saya dapat.				
12					Karyawan salon dapat menjelaskan langkah - langkah pengerjaan yang akan dilakukan secara akurat				
13					Keakuratan kasir dalam sistem pembayaran				
14					Karyawan salon memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan.				
15					Stylist/penata rambut tanggap dan memahami setiap permintaan saya.				
16					Stylist/penata rambut tetap bersikap tenang dan bersedia melayani konsumen yang mengeluh.				
17					Kasir cepat dalam memberikan pelayanan				
18					Saya tidak harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari capster/pencuci rambut				
19					PR segera memberikan penyambutan pada konsumen yang baru datang				
20					Masing-masing karyawan salon sudah terampil dengan baik sesuai dengan bidangnya.				
21					Masing-masing karyawan salon dapat mengerjakan semua permintaan konsumen				
22					Karyawan salon berbicara dengan sopan saat melayani konsumen.				
23					Karyawan salon tersenyum ramah saat menyambut konsumen				
24					Karyawan salon dapat menjawab jika konsumen bertanya tentang informasi berbagai perawatan yang terdapat di salon.				

No	Saya mengharapkan				Pernyataan	Kenyataannya			
	SS	S	TS	STS		SS	S	TS	STS
25					Konsumen percaya bahwa stylist/penata rambut mampu memenuhi permintaannya.				
26					Sikap karyawan salon yang simpati terhadap konsumen menimbulkan kepercayaan konsumen akan pelayanan salon				
27					Konsumen percaya bahwa pihak salon selalu melatih dan mengembangkan kemampuan karyawannya.				
28					Keamanan terhadap barang yang saya bawa selama berada di salon.				
29					Pihak salon berusaha mengetahui dan memahami pendapat para konsumennya melalui angket atau wawancara				
30					Pihak salon mengembangkan fasilitas dan pelayanannya sesuai dengan perkembangan mode.				
31					Karyawan salon dapat menjadi pendengar yang baik atas keluhan mengenai pelayanan yang diberikan.				
32					Karyawan salon mengenal dan ingat terhadap konsumen yang pernah dilayani				
33					Karyawan salon tidak hanya peduli pada konsumen yang memberikan tip				
34					Karyawan salon memberitahukan informasi yang benar pada konsumen tentang perawatan rambut yang benar agar tidak mudah rusak				
35					Karyawan berani menolak apabila permintaan konsumendapat merugikan konsumen, melalui penjelasan dan memberikan alternatif lain.				

Lampiran 2
KISI - KISI ALAT UKUR KEPUASAN KONSUMEN

DIMENSI	INDIKATOR	NO	PERNYATAAN
Tangibles	Lokasi Salon	1	Lokasi salon di tempat yang mudah dijangkau
	Penampilan Karyawan	2	Pakaian yang dikenakan karyawan rapi, bersih dan sopan
		3	Karyawan dapat merawat diri sehingga merasa nyaman dekat mereka.
		4	Karyawan berpenampilan menarik
		5	Salon menyediakan AC sehingga suhu udara di ruangan terasa sejuk.
	Fasilitas salon	6	Tersedia jumlah kursi tunggu yang memadai
		7	Kebersihan ruang tunggu yang memberikan kenyamanan
		8	Kondisi penerangan yang memadai untuk bekerja
	Peralatan salon	9	Karyawan menjaga dengan baik peralatan yang dipakai
Reliability	Pelayanan akurat	10	Karyawan salon bertanya untuk memastikan kembali permintaan konsumen sebelum melayani
		11	Pelayanan dan fasilitas yang disediakan salon sesuai dengan informasi yang saya dapat.
		12	Karyawan salon dapat menjelaskan langkah - langkah pengerjaan yang akan dilakukan secara akurat
		13	Keakuratan kasir dalam sistem pembayaran
	Pelayanan sesuai janji	14	Karyawan salon memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
Responsiveness	Kesiapan karyawan	15	Stylist/penata rambut tanggap dan memahami setiap permintaan saya.
		16	Stylist/penata rambut tetap bersikap tenang dan bersedia melayani konsumen yang mengeluh.
	Kecepatan pelayanan	17	Kasir cepat dalam memberikan pelayanan
		18	Saya tidak harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari capster
		19	PR segera memberikan penyambutan pada konsumen yang baru datang
Assurance	Karyawan yang terlatih	20	Masing-masing karyawan salon sudah terampil dengan baik sesuai dengan bidangnya.
		21	Masing-masing karyawan salon dapat mengerjakan semua permintaan konsumen
	Kesopanan	22	Karyawan salon berbicara dengan sopan saat melayani konsumen.
	Keramahan	23	Karyawan salon tersenyum ramah saat menyambut konsumen

DIMENSI	INDIKATOR	NO	PERNYATAAN
Assurance	Pengetahuan yang baik	24	Karyawan salon dapat menjawab jika konsumen bertanya tentang informasi berbagai perawatan yang terdapat di salon.
		25	Konsumen percaya bahwa stylist/penata rambut mampu memenuhi permintaannya.
	Kepercayaan konsumen	26	Sikap karyawan salon yang simpati terhadap konsumen menimbulkan kepercayaan konsumen akan pelayanan salon.
		27	Konsumen percaya bahwa pihak salon selalu melatih dan mengembangkan kemampuan karyawannya.
		28	Keamanan terhadap barang yang saya bawa selama berada di salon.
		29	Pihak salon berusaha mengetahui dan memahami pendapat para konsumennya melalui angket atau wawancara
Empathy	Memahami kebutuhan konsumen.	30	Pihak salon mengembangkan fasilitas dan pelayanannya sesuai dengan perkembangan mode
		31	Karyawan salon dapat menjadi pendengar yang baik atas keluhan mengenai pelayanan yang diberikan
Empathy	Perhatian karyawan terhadap konsumen	32	Karyawan salon mengenal dan ingat terhadap konsumen yang pernah dilayani
		33	Karyawan salon tidak hanya peduli pada konsumen yang memberikan tip
		34	Karyawan salon memberitahukan informasi yang benar pada konsumen tentang perawatan rambut yang benar agar tidak mudah rusak
		35	Karyawan berani menolak apabila permintaan konsumen dapat merugikan konsumen, melalui penjelasan dan memberikan alternatif lain.

Lampiran 3

Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

Perceived service

No item	Koefisien	Keterangan
1	0.05	Ditolak
2	0.53	Diterima
3	0.51	Diterima
4	0.52	Diterima
5	0.55	Diterima
6	0.46	Diterima
7	0.58	Diterima
8	0.53	Diterima
9	0.45	Diterima
10	-0.090	Ditolak
11	0.33	Diterima
12	-0.12	Ditolak
13	0.39	Diterima
14	0.56	Diterima
15	0.71	Diterima
16	0.42	Diterima
17	-0.29	Ditolak
18	0.4	Diterima
19	0	Ditolak
20	0.44	Diterima
21	0.63	Diterima
22	0.72	Diterima
23	0.62	Diterima
24	0.52	Diterima
25	0.68	Diterima
26	0.61	Diterima
27	0.45	Diterima
28	0.52	Diterima
29	0.6	Diterima
30	0.52	Diterima
31	0.52	Diterima
32	0.68	Diterima
33	0.41	Diterima
34	0.71	Diterima
35	0.6	Diterima
36	0.57	Diterima
37	0.54	Diterima
38	0.52	Diterima
39	0.34	Diterima
40	0.56	Diterima
41	0.35	Diterima
42	0.68	Diterima
43	0.71	Diterima

Expected service

No item	Koefisien	Keterangan
1	0.23	Ditolak
2	0.51	Diterima
3	0.69	Diterima
4	0.45	Diterima
5	0.58	Diterima
6	0.5	Diterima
7	0.66	Diterima
8	0.66	Diterima
9	0.54	Diterima
10	0.33	Diterima
11	0.32	Diterima
12	0.53	Diterima
13	0.32	Diterima
14	0.63	Diterima
15	0.73	Diterima
16	0.59	Diterima
17	-0.08	Ditolak
18	0.6	Diterima
19	0.7	Diterima
20	0.62	Diterima
21	0.69	Diterima
22	0.72	Diterima
23	0.65	Diterima
24	0.47	Diterima
25	0.62	Diterima
26	0.59	Diterima
27	0.41	Diterima
28	0.66	Diterima
29	0.68	Diterima
30	0.27	Ditolak
31	0.63	Diterima
32	0.69	Diterima
33	0.32	Diterima
34	0.66	Diterima
35	0.57	Diterima
36	0.57	Diterima
37	0.53	Diterima
38	0.46	Diterima
39	0.42	Diterima
40	0.57	Diterima
41	0.37	Diterima
42	0.72	Diterima
43	0.75	Diterima

Lampiran 4
Data GAP Secara Umum

Responden	Harapan (E)	Kenyataan (P)	Kepuasan
1	122	122	Puas
2	113	84	Tidak Puas
3	105	82	Tidak Puas
4	114	95	Tidak Puas
5	122	100	Tidak Puas
6	105	81	Tidak Puas
7	106	102	Tidak Puas
8	128	120	Tidak Puas
9	107	94	Tidak Puas
10	136	113	Tidak Puas
11	138	97	Tidak Puas
12	109	101	Tidak Puas
13	105	99	Tidak Puas
14	105	83	Tidak Puas
15	128	77	Tidak Puas
16	106	84	Tidak Puas
17	110	92	Tidak Puas
18	131	92	Tidak Puas
19	107	99	Tidak Puas
20	132	99	Tidak Puas
21	105	94	Tidak Puas
22	140	119	Tidak Puas
23	112	84	Tidak Puas
24	125	107	Tidak Puas
25	106	89	Tidak Puas
26	120	74	Tidak Puas
27	126	93	Tidak Puas
28	108	92	Tidak Puas
29	100	94	Tidak Puas
30	106	97	Tidak Puas
31	105	96	Tidak Puas
32	106	97	Tidak Puas
33	124	121	Tidak Puas
34	105	93	Tidak Puas
35	98	108	Puas
36	127	104	Tidak Puas
37	130	95	Tidak Puas
38	109	90	Tidak Puas
39	132	108	Tidak Puas
40	138	91	Tidak Puas
41	112	104	Tidak Puas
42	132	125	Tidak Puas
43	130	76	Tidak Puas
44	120	104	Tidak Puas
45	126	85	Tidak Puas
46	140	94	Tidak Puas
47	102	102	Puas
48	124	96	Tidak Puas
49	134	85	Tidak Puas
50	138	116	Tidak Puas
51	112	88	Tidak Puas
52	129	104	Tidak Puas
53	118	122	Puas
54	109	114	Puas
55	124	124	Puas
56	107	108	Puas
57	98	113	Puas

Lampiran 5
Data Analisis Kepuasan Per Indikator dengan Tingkat Kepuasan Konsumen

Indikator		Tidak Puas		Puas		Total	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Sd.1.1	Lokasi salon	17	29.8%	40	70.2%	57	100%
Sd.1.2	Penampilan karyawan	24	42.1%	33	57.9%	57	100%
Sd.1.3	Fasilitas salon	44	77.2%	13	22.8%	57	100%
Sd.1.4	Peralatan salon	19	33.3%	38	66.7%	57	100%
Sd.2.1	Pelayanan akurat	45	78.9%	12	21.1%	57	100%
Sd.2.2	Pelayanan sesuai janji	23	40.4%	34	59.6%	57	100%
Sd.3.1	Kesiapan karyawan	45	78.9%	12	21.1%	57	100%
Sd.3.2	Kecepatan pelayanan	44	77.2%	13	22.8%	57	100%
Sd.4.1	Karyawan yang terlatih	26	45.6%	31	54.4%	57	100%
Sd.4.2	Kesopanan	23	40.4%	34	59.6%	57	100%
Sd.4.3	Keramahan	29	50.9%	28	49.1%	57	100%
Sd.4.4	Pengetahuan yang baik	25	43.9%	32	56.1%	57	100%
Sd.4.5	Kepercayaan konsumen	26	45.6%	31	54.4%	57	100%
Sd.5.1	Memahami kebutuhan konsumen	37	64.9%	20	35.1%	57	100%
Sd.5.2	Perhatian karyawan terhadap konsumen	49	86%	8	14%	57	100%

Lampiran 6
DATA ANALISIS KEPUASAN PER ITEM DENGAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN SALON

Lampiran 6.1.

Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Tangibles	Lokasi salon	1 Lokasi salon di tempat yang mudah dijangkau	17	29.8%	40	70.2%	57	100%
	Penampilan karyawan	2 Pakaian yang dikenakan karyawan rapi, bersih dan sopan	13	22.8%	44	77.2%	57	100%
		3 Karyawan dapat merawat diri sehingga merasa nyaman dekat mereka	19	33.3%	38	66.7%	57	100%
		4 Karyawan berpenampilan menarik	16	28.1%	41	71.9%	57	100%
	Fasilitas salon	5 Salon menyediakan AC sehingga suhu udara di ruangan terasa sejuk	24	42.1%	33	57.9%	57	100%
		6 Tersedia jumlah kursi tunggu yang memadai	29	50.9%	28	49.1%	57	100%
		7 Kebersihan ruang tunggu yang memberikan kenyamanan	22	38.6%	35	61.4%	57	100%
		8 Kondisi penerangan yang memadai untuk bekerja	26	45.6%	31	54.4%	57	100%
	Peralatan salon	9 Karyawan menjaga dengan baik peralatan yang dipakai	19	33.3%	38	66.7%	57	100%

Lampiran 6.2.

Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Reliability	Pelayanan akurat	10 Karyawan salon bertanya untuk memastikan kembali permintaan konsumen sebelum melayani	30	52.6%	27	47.4%	57	100%
		11 Karyawan salon tepat dalam melayani setiap permintaan konsumen	32	56.1%	25	43.9%	57	100%
		12 Karyawan salon dapat menjelaskan langkah - langkah pengerjaan yang akan dilakukan secara akurat	28	49.1%	29	50.9%	57	100%
		13 Keakuratan kasir dalam sistem pembayaran	18	31.6%	39	68.4%	57	100%
	Pelayanan sesuai janji	14 Fasilitas dan pelayanan yang disediakan salon sesuai dengan informasi yang saya dapat	23	40.4%	34	59.6%	57	100%

Lampiran 6.3.

Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Responsiveness	Kesiapan karyawan	15 Stylist/penata rambut tanggap dan memahami setiap permintaan saya	36	63.2%	21	36.8%	57	100%
		16 Stylist/penata rambut tetap bersikap tenang dan bersedia melayani konsumen yang mengeluh	25	43.9%	32	56.1%	57	100%
	Kecepatan pelayanan	17 Kasir cepat dalam memberikan pelayanan	19	33.3%	38	66.7%	57	100%
		18 Saya tidak harus menunggu lama untuk mendapat pelayanan dari capster/pencuci rambut	35	61.4%	22	38.6%	57	100%
		19 PR segera memberikan penyambutan pada konsumen yang baru datang	29	50.9%	28	49.1%	57	100%

Lampiran 6.4.

Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Assurance	Karyawan yang terlatih	20 Masing-masing karyawan salon sudah terampil dengan baik sesuai bidangnya	24	42.1%	33	57.9%	57	100.0%
		21 Masing-masing karyawan salon dapat mengerjakan semua permintaan konsumen	24	42.1%	33	57.9%	57	100.0%
	Kesopanan	22 Karyawan salon berbicara dengan sopan saat melayani konsumen	22	38.6%	35	61.4%	57	100.0%
	Keramahan	23 Karyawan salon tersenyum ramah saat menyambut konsumen	26	45.6%	31	54.4%	57	100.0%
	Pengetahuan yang baik	24 Karyawan salon dapat menjawab jika konsumen bertanya tentang informasi berbagai perawatan yang terdapat di salon	24	42.1%	33	57.9%	57	100.0%
	Kepercayaan konsumen	25 Konsumen percaya bahwa stylist mampu memenuhi permintaannya	31	54.4%	26	45.6%	57	100.0%
		26 Sikap karyawan salon yang simpati terhadap konsumen menimbulkan kepercayaan konsumen akan pelayanan salon	27	47.4%	30	52.6%	57	100.0%
Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%

	Kepercayaan konsumen	27 Konsumen percaya bahwa pihak salon selalu melatih dan mengembangkan kemampuan karyawannya	29	50.9%	28	49.1%	57	100%
		28 Keamanan terhadap barang yang saya bawa selama berada di salon.	24	42.1%	33	57.9%	57	100%
		29 Pihak salon berusaha mengetahui dan memahami pendapat para konsumennya melalui angket atau wawancara	39	68.4%	18	31.6%	57	100%

Lampiran 6.5.

Item			TIDAK PUAS		PUAS		TOTAL	
			Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Emphaty	Memahami kebutuhan konsumen	30 Pihak salon mengembangkan fasilitas dan pelayanannya sesuai dengan perkembangan mode	22	38.6%	35	61.4%	57	100%
		31 Karyawan salon dapat menjadi pendengar yang baik atas keluhan mengenai pelayanan yang diberikan.	30	52.6%	27	47.4%	57	100%
	Perhatian karyawan terhadap konsumen	32 Karyawan salon mengenal dan ingat terhadap konsumen yang pernah dilayani	28	49.1%	29	50.9%	57	100%
		33 Karyawan salon tidak hanya peduli pada konsumen yang memberikan tip	30	52.6%	27	47.4%	57	100%
		34 Karyawan salon memberitahu informasi yang benar pada konsumen tentang perawatan rambut yang benar agar tidak mudah rusak	40	70.2%	17	29.8%	57	100%
		35 Karyawan berani menolak apabila permintaan konsumen dapat merugikan konsumen, melalui penjelasan dan memberikan alternatif lain	36	63.2%	21	36.8%	57	100%

Lampiran 7.1.
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Usia konsumen

Tingkat Kepuasan	Usia						Total Konsumen	
	17 - 21		22 - 35		36 -45			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	25	43.9%	23	40.4%	1	1.8%	49	86%
Puas	4	7%	0	0%	4	7%	8	14%
Total	29	50.9%	23	40.4%	5	8.8%	57	100%

Lampiran 7.2.
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Jenis Kelamin

Tingkat Kepuasan	Jenis Kelamin				Total Konsumen	
	Pria		Wanita			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	13	22.8%	36	63.2%	49	86%
Puas	2	3.5%	6	10.5%	8	14%
Total	15	26.3%	42	73.7%	57	100%

Lampiran 7.3.
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Jarak

Tingkat Kepuasan	Jarak				Total Konsumen	
	Dekat		Jauh			
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
Tidak Puas	42	73.7%	7	12.3%	49	86%
Puas	4	7%	4	7%	8	14%
Total	46	80.7%	11	19.3%	57	100%

Lampiran 7.4.
Tabulasi Silang Tingkat Kepuasan dengan Pengalaman mendapat pelayanan dari
salon 'X'

Tingkat Kepuasan	Pelayanan				Total Konsumen	
	2-3 bulan < 2 kali		1 bulan \geq 1 kali		Jumlah	Persentase
	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase		
Tidak Puas	34	59.6%	15	26.3%	49	86%
Puas	4	7%	4	7%	8	14%
Total	38	66.7%	19	33.3%	57	100%

Lampiran 8

Sejarah Salon 'X'

Salon 'X' berdiri tahun 1995 adalah salah satu salon yang bergerak pada bidang kecantikan di kota Bandung, yang mempunyai slogan "*The One Stop Beauty*". Pada awal berdirinya Salon 'X' belum memiliki fasilitas dan sarana yang memadai, serta jenis pelayanan yang diberikan hanya menawarkan pelayanan gunting rambut, pengecatan rambut, *creambath*, dan *facial*.

Melihat kebutuhan konsumen akan perawatan kecantikan semakin meningkat. Pada tahun 1996 Salon 'X' yang memiliki visi "Membangun manusia yang berkualitas dan percaya diri agar memiliki *income* yang mapan", membuka cabang baru dan meningkatkan fasilitas serta sarana yang memadai, serta jenis pelayanan yang diberikan kepada konsumen menjadi bertambah yaitu : *manicure* dan *pedicure*, keriting bulu mata, tanam bulu mata, *body spa*, dan *bio-ion hair*.

Salon 'X' berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya, karena itu Salon 'X' yang memiliki karyawan sebanyak 39 orang memiliki jam kerja yang dibagi dalam 3 shift yaitu :

- Shift pertama dimulai dari pukul 08.50 WIB – 18.00 WIB
- Shift kedua dimulai dari pukul 10.00 WIB – 20.00 WIB
- Shift ketiga dimulai dari pukul 11.00 WIB – 21.00 WIB

Sehingga pada pukul 10.00 WIB – 18.00 WIB, jumlah tenaga kerja yang ada lebih banyak, hal ini dikarenakan pada jam-jam tersebut konsumen yang datang ke Salon 'X' cenderung lebih banyak sehingga diperlukan tenaga kerja yang lebih banyak juga.

Salon 'X' memiliki karyawan yang terlatih sesuai dengan bidangnya, hal ini ditunjang oleh sekolah dengan program standarisasi yang dilaksanakan dari pihak salon untuk meningkatkan kemampuan karyawannya dan meningkatkan kualitas pelayanannya. Dimana tenaga pengajarnya adalah pengajar yang terbaik dibidangnya serta didukung peralatan yang lengkap dan berkualitas disesuaikan dengan perkembangan mode, meliputi : pendidikan gunting, *blow*, *styling*, keriting, sanggul, *bio-ion*, *creambath*, *make up*, *facial*, *menicure-pedicure*, *refleksi* dan *back therapy*.