

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SPA KHUSUS WANITA AURA PUTRI KERATON KOTA PEKANBARU**

**Alvia Nadillah<sup>1</sup> dan Ema Fitri Lubis<sup>2</sup>**

Mahasiswa Program Studi Administrasi Bisnis<sup>1</sup>  
Dosen Program Studi Administrasi Publik<sup>2</sup>  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau  
Email: *emafitrilubis@soc.uir.ac.id*

---

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk membahas tentang pentingnya memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru. Lokasi penelitian Jl. Jendral No.26 B, Kelurahan Labuh Baru Timur, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, dimana yang dimaksud dengan metode tersebut adalah suatu metode penelitian yang mengkombinasikan atau menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode kualitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif. Pentingnya kualitas layanan karena orientasi pelayanan spa khusus wanita aura putri keraton adalah kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan yang dilihat dari lima indikator yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi berada dalam kategori cukup baik. Untuk terciptanya kualitas pelayanan kepada pengguna jasa spa khusus wanita aura putri keraton, yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh spa khusus wanita aura putri keraton, yaitu: menunjukkan sikap positif, mengenali kebutuhan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

*Kata Kunci: Kualitas Pelayanan*

### **ABSTRACT**

*This study aims to discuss the importance of providing quality service to users of the Aura Putri Women's Special Spa at the Keraton of Pekanbaru City. Research location Jl. Jendral No.26 B, East Labuh Baru Village, Payung Sekaki District, Pekanbaru City. This research method uses quantitative descriptive, where what is meant by this method is a research method that combines or combines quantitative methods and qualitative methods to be used together in a research activity so that more comprehensive data is obtained. The importance of service quality because the orientation of spa services specifically for women, aura of the palace princesses, is the satisfaction of service users. The results showed that the service seen from five indicators, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy can be said to be quite good with the results of the recapitulation being in the quite good category. To create a quality service to users of the palace's women's aura spa services, which must be considered and carried out by a special spa for women with the aura of the palace's daughters, namely: showing a positive attitude, recognizing customer needs, and meeting customer needs.*

*Keywords: Service Quality*

---

### **PENDAHULUAN**

Seiring dengan perkembangan zaman di era modern ini, perawatan kecantikan telah menjadi kebutuhan yang dianggap penting bagi sebagian masyarakat khususnya bagi kaum wanita. Kecantikan merupakan harta yang sangat berharga,

sehingga harus senantiasa dijaga dan dirawat. Saat ini kebutuhan akan perawatan tersebut semakin berkembang sebagai kebutuhan sehari-hari, sehingga banyak perusahaan yang menawarkan jasa perawatan kecantikan.

Industri jasa pada saat ini merupakan sektor ekonomi yang sangat besar dan tumbuh sangat pesat. Pertumbuhan tersebut selain diakibatkan oleh pertumbuhan jenis jasa yang sudah ada sebelumnya, juga disebabkan oleh munculnya jenis jasa baru khususnya pada jasa pelayanan perawatan dan kecantikan (Hurriyati, 2010:33).

Salah satu industri dari jasa perawatan dan kecantikan yaitu salon kecantikan. Salon merupakan tempat untuk mempercantik dan merawat diri bagi para kaum hawa agar terlihat lebih cantik dan menarik. Pelayanan yang diberikan pada setiap salon berbeda-beda, ada sistem yang memberikan pelayanan yang sangat baik dan ada juga yang masih secara sederhana. Sebagai usaha jasa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh salon terhadap kepuasan pelanggan menjadi sangat penting.

Kepuasan konsumen adalah suatu tingkatan dimana perkiraan kinerja produk sesuai dengan harapan pembeli, kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan sebelum mengkonsumsi atau menggunakan produk tersebut (Kotler & Keller 2016). Kepuasan konsumen adalah tujuan semua perusahaan dan pelaku bisnis, karena jika konsumen merasa puas dengan produk ataupun jasa yang diberikan, maka konsumen akan percaya bahwa perusahaan yang menjual produk atau jasa tersebut sesuai dengan apa yang diharapkan para konsumen.

Perawatan tubuh saat ini menjadi kebutuhan wanita, sangat penting untuk menunjang penampilan. Perawatan tubuh merupakan *body treatment* yang dilaksanakan untuk membantu mempercantik diri terutama bagian kulit dengan menggunakan bahan-bahan yang sesuai dengan jenis kulit dan kebutuhan kulit. Adapun manfaat dari perawatan tubuh ini adalah menjadikan kulit sehat, terlihat segar dan bercahaya sehingga seseorang akan semakin percaya

diri untuk tampil di depan umum dengan kondisi kulit yang sehat dan segar karena nutrisi yang dibutuhkan kulit akan tetap terjaga dengan baik selama rajin melakukan perawatan. Perawatan tubuh biasanya dilakukan di salon, rumah kecantikan, atau rumah Spa.

Salon Spa merupakan suatu tempat yang menyediakan jasa untuk perawatan tubuh mulai dari perawatan rambut, kulit wajah, dan kulit. Pada dasarnya perawatan tubuh dapat dilakukan sendiri, tetapi wanita saat ini lebih memilih untuk melakukan perawatan tubuh di salon karena selain memiliki alat yang lengkap, wanita juga tidak perlu susah payah untuk melakukan perawatan.

Dewasa ini penampilan fisik menjadi salah satu kebutuhan yang sangat memberikan nilai positif bagi individu bahkan penampilan yang menarik menjadi nilai tambah bagi mereka yang mencari pekerjaan, tidak jarang banyak perusahaan yang menjadikan penampilan fisik sebagai kriteria. Para wanita pasti ingin selalu terlihat cantik dan menarik, bahkan para wanita rela mengeluarkan biaya lebih demi menjaga penampilan mereka

Faktor-faktor inilah bisnis dibidang jasa salon kecantikan semakin meningkat, para pengusaha dapat melihat peluang yang terdapat dari faktor tersebut, seperti kebutuhan para wanita akan penampilan semakin besar, jumlah populasi yang terus meningkat, gaya hidup (*life style*) yang terus berkembang dengan berjalannya waktu, yang memberikan peluang bisnis di bidang salon dan spa semakin memberikan prospek yang baik. Bisnis salon dan spa memang memiliki pangsa pasar tersendiri sesuai dengan tujuan masing-masing perusahaan, bisnis di bidang salon dan spa memang bukan bisnis yang membutuhkan modal kecil dengan untung yang besar, namun bisnis ini memerlukan perencanaan yang baik dan telah diperhitungkan sebelumnya oleh pihak perusahaan agar memberikan keuntungan bagi perusahaan. Beberapa tahun terakhir ini bisnis salon dan

spa memang terlihat sangat menguntungkan dan memberikan profit yang cukup tinggi.

Usaha jasa salon merupakan bisnis yang dapat dijadikan bisnis jangka panjang, dikarenakan kebutuhan fisik untuk seorang wanita dibutuhkan, bahkan seorang pria pada beberapa tahun ini sudah mulai menunjukkan kebutuhan tentang diri mereka. Hal ini dapat dijadikan sebagai peluang bisnis bagi para pendiri-pendiri salon di Kota Pekanbaru. Dan sebagian orang mengatakan sekarang ini merupakan keadaan yang cukup sulit untuk memperlebar peluang bisnis. Hal ini membuat para pelaku bisnis memutar otak dan mencari lahan bisnis yang cukup prospektif. Salon merupakan ladang bisnis yang menguntungkan, mereka menganggap makin ke depan bisnis salon dan kecantikan semakin maju. Karena sekarang ini, salon sudah menjadi kebutuhan pokok yang harus dipenuhi sebagai tempat perawatan dan kecantikan tubuh.

Salah satu salon di Kota Pekanbaru yang akan penulis teliti adalah salon kecantikan SPA Aura Putri Keraton, dimana salon ini menyediakan jasa perawatan khusus untuk wanita sejak tahun 2010 hingga sekarang, SPA Aura Putri Keraton mempunyai tujuan untuk menyempurnakan penampilan dan perawatan para wanita, sehingga bisa tampil lebih sempurna secara lahir dan batin.

Dasar pemikiran berdirinya SPA Aura Putri Keraton adalah untuk merespon kebutuhan para wanita yang mulai haus akan privasi dan perawatan diri. SPA Aura Putri Keraton menyediakan jasa layanan perawatan mulai ujung rambut hingga ujung kaki seperti perawatan rambut, perawatan wajah, perawatan tangan dan kaki, dan perawatan tubuh. Adapun secara rincinya SPA Aura Putri Keraton menyediakan beberapa jasa layanan yaitu sebagai berikut:

a. Day Spa & Mind Spa Therapy yang terdiri dari Body Massage, Therapy Totok (Price Rp. 225.000)

- b. Perawatan Pengantin yang terdiri dari Ratus, Steam, Waxing, Bleaching (Price Rp. 225.000)
- c. Spa Hamil yang terdiri dari Luluran, Body Masker, Mandi Susu (Price Rp. 225.000)
- d. Perawatan Masa Nifas terdiri dari Hair SPA/Creambath (Price Rp. 180.000)
- e. Slimming Therapy terdiri dari Pedi/Manicure, Reflexology (Price Rp. 180.000)
- f. Home SPA yang terdiri dari Facial dan Totok Wajah (Price Rp. 180.000)

Selain beberapa jasa layanan yang sudah tertera di atas, SPA Aura Putri Keraton juga memiliki SOP pelayanan yang dimulai dari:

1. Pelayanan tamu sebelum perawatan:
  - a. Penyambutan kedatangan tamu.
  - b. Pendaftaran tamu.
  - c. Pemberian info tentang produk dan layanan spa.
  - d. Pemberian layanan konsultasi untuk kebutuhan perawatan, metode dan bahan yang digunakan.
2. Pelayanan selama perawatan:
  - a. Terapi air.
  - b. Terapi aroma.
  - c. Terapi pijat.
  - d. Terapi rempah.
  - e. Terapi kaki dan tangan.
3. Pelayanan Pasca Perawatan:
  - a. Konfirmasi perawatan yang digunakan .
  - b. Pemberian saran perawatan di rumah.
  - c. Pemberian saran perawatan lanjutan.
  - d. Pelayanan minuman ringan yang sehat.
  - e. Pembayaran tunai/non tunai.
  - f. Penanganan keluhan tamu.

Untuk melihat bagaimana usaha grafik jumlah pelanggan yang dimiliki oleh SPA Aura Putri Keraton pada tahun 2019, maka penulis akan menyajikan data terkait jumlah konsumen yang menggunakan jasa salon mereka, data tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan di SPA Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru Tahun 2019 Berdasarkan Jenis Pelayanan.**

No	Bulan	Masker	Cream Bath	Lulur & Spa	Mani & Pedicure	Scrub & Facial	Massage	Jumlah
1	Januari	48	21	87	8	69	30	263
2	Februari	36	87	70	3	105	50	351
3	Maret	60	49	53	17	95	32	306
4	April	27	31	19	6	70	36	189
5	Mei	45	59	68	11	53	53	289
6	Juni	45	35	98	8	30	20	266
7	Juli	54	62	88	7	42	51	304
8	Agustus	29	55	102	9	21	90	306
9	September	19	21	78	2	30	42	192
10	Oktober	29	32	80	-	19	25	185
11	November	20	29	58	3	29	31	170
12	Desember	64	39	89	12	52	62	318
<b>Jumlah (Orang)</b>								<b>3139</b>

Sumber : SPA Aura Putri Keraton, Tahun 2020

Berdasarkan data yang penulis sajikan diatas, dapat dilihat grafik jumlah pelanggan yang tidak stabil di SPA Aura Putri Keraton Pekanbaru, hal ini tentunya menjadi permasalahan yang sering di hadapi oleh pengusaha di bidang apapun, untuk melakukan atau mengupayakan agar jumlah pelanggan stabil atau mengalami peningkatan, banyak jenis strategi yang dilakukan oleh pengusaha bisa seperti peningkatan kualitas pegawai atau pelayanannya, sistem promosinya, dan lain sebagainya.

Berdasarkan penjelasan yang telah penulis sajikan diatas, di dukung dengan hasil Pra-Observasi yang juga telah dilakukan dilapangan, maka penulis menemukan beberapa fenomena yang dapat di jadikan sebagai permasalahan dalam penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Menurut pra survey penulis, terlihat pelayanan yang diberikan oleh SPA Aura Putri Keraton belum berhasil memberikan kepuasan kepada

pelanggannya, hal ini dapat dilihat dari data pelanggan yang disajikan sebelumnya menunjukkan jumlah yang fluktuatif.

2. Berdasarkan prasurvey yang penulis lakukan di lapangan, penulis melihat bahwa Pegawai dari SPA Aura Putri Keraton belum memiliki kemampuan yang merata dalam memberikan pelayanan atau service kepada pelanggannya, hal ini di ungkapkan oleh beberapa pelanggan yang berhasil penulis temui dilapangan.

3. Menurut prasurvey sementara penulis terlihat bahwa Pegawai SPA Aura Keraton masih kurang cepat dalam memberikan respon terhadap pelanggan seperti menanggapi keluhan dari pelanggan

Berdasarkan pada pokok pembahasan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah Kualitas Pelayanan Pada SPA Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam kualitas pelayanan pada SPA Khusus Wanita Di Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru dalam menjaga kepercayaan pelanggannya?

**KONSEP OPERASIONAL**

konsep yang digunakan untuk memberikan gambaran dalam bentuk nyata dari konsep teori agar mudah dipahami dan dapat diukur sesuai dengan realita. Untuk menjelaskan variabel dalam penelitian ini, maka perlu peneliti menyusun konsep operasional sebagai berikut.

1. Organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta caar formal terikat dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seseorang/sekelompok orang yang disebut bawahan.
2. Manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan. Manajemen yang dilakukan untuk mengatur Pelayanan yang sesuai dengan standar.
3. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni'mengatur hubungan dan'peranan tenaga kerja agar

efektif dan efisiensi membantu terwujudnya'tujuan'perusahaan,'karyaw an dan masyarakat

4. Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai adanya interaksi antara konsumen sebagai penerima layanan dengan karyawan atau lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan yang memanfaatkan penyediaan jasa layanan mereka
5. Spa adalah proses perawatan tubuh yang holistic, bertumpu pada ritual dan proses perawatan tubuh yang mendatangkan harmonisasi efek yaitu "*wellbweing for body, mind, and spirit*".
6. Indikator Penelitian : Ada lima dimensi dari kualitas pelayanan diantaranya yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Selanjutnya penulis akan menjelaskan konsep operasional variabel penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen Spa Khusus Wanita Di Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru. Adapun operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel II.I di bawah ini:

**Tabel II.2 : Operasional Variabel Tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada SPA Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru**

Konsep Teori	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
Menurut Wyckop (dalam Tjiptono, 2000:52), Kualitas pelayanan adalah tingkat kesempurnaan yang diharapkan	Kualitas Pelayanan	1. Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	a. Ketersediaan Sarana dan Prasarana Yang Baik Dan Menarik. b. Penampilan Pegawai.	a. Baik b. Cukup Baik c. Tidak Baik
		2. Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	a. Keterampilan Pegawai. b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan	a. Baik b. Cukup Baik c. Tidak Baik

*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton...*  
**Alvia Nadillah dan Ema Fitri Lubis**

Konsep Teori	Variabel	Indikator	Item Penilaian	Skala
dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.		3. Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	a. Aktif dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan konsumen baik langsung ataupun melalui media sosial / Telfon. b. Memberikan Informasi Yang Jelas Tentang Jasa Yang Disediakan.	a. Baik b. Cukup Baik c. Tidak Baik
		4. Jaminan ( <i>Assurance</i> )	a. Jaminan Kualitas Pelayanan yang diberikan. b. Jaminan kenyamanan dan Keamanan untuk pelanggan.	a. Baik b. Cukup Baik c. Tidak Baik
		5. Empati ( <i>Emphaty</i> )	a. Memberikan pelayanan dengan menjadikan pelanggan sebagai prioritas. b. Memberikan pendekatan secara individual atau bersifat pribadi kepada pelanggan.	a. Baik b. Cukup Baik c. Tidak Baik

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2020

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian adalah metode kuantitatif melalui pendekatan deskriptif, yang menggambarkan keadaan sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan serta menganalisa sehingga diperoleh hasil sesuai dengan hasil penelitian. Alasan penulis menggunakan tipe penelitian ini untuk mengetahui secara jelas tentang Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Di Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

berdasarkan pengamatan yang dilakukan pada Salon Spa Aura Putri Keraton akan menyajikan data-data yang diperoleh hasil penelitian. Untuk selanjutnya penulis klasifikasikan berdasarkan umur, pendidikan dan jenis kelamin. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

### A. Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada pula tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga konsumen yang menilai dan menentukan kualitas pelayanan spa khusus wanita aura putri keraton. persepsi terhadap keunggulan suatu layanan yang diberikan oleh suatu badan usaha. Layanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui penerapan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti langsung, daya tanggap, jaminan, empati dan kehandalan yang dimiliki. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru, Penulis telah menerapkan beberapa indikator penelitian sebagai berikut:

#### 1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik ini menunjukkan kualitas layanan berupa penampilan karyawan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dan kemudahan dalam proses layanan. Bukti Fisik penelitian ini diukur dari 5

indikator yang dibagi dalam 2 point pertanyaan. dijelaskan pada tabel V.4 berikut ini:

**Tabel V.4**  
**Tanggapan Responden Mengenai Bukti Fisik**

No	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Ketersediaan Sarana dan Prasarana yang Baik dan Menarik	10	14	6	30
2	Penampilan Pegawai	12	14	4	30
	<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>60</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>36,7%</b>	<b>46,7%</b>	<b>16,6%</b>	<b>100%</b>

Sumber: dataolahan2020

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel V.4 pernyataan pertama yaitu bukti fisik Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton adalah 30 orang responden, 11 orang (36,7%) menyatakan baik, sebanyak 14 orang (46,7%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 5 orang (16,6%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan bukti fisik pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru adalah di kategorikan cukup baik 14 orang (46,7%).

Hasil wawancara dengan karyawan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Dina :

“Saya bekerja di Spa Aura Putri Keraton sudah 2 tahun 3 bulan sebagai kasir, penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Bukti Fisik yang sudah berjalan sesuai harapan pelanggan dalam dimensi ini antara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugas pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat indikator yang belum berjalan sesuai harapan pelanggan seperti kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, contohnya pendingin ruangan atau AC yang

ketika ruangan penuh disaat pelanggan mengantri maka suasana ruangan terasa panas. Penyedia layanan lebih memperhatikan kenyamanan untuk penyedia layanan maka akan berpengaruh baik kepada pelanggan yang berkunjung” (Senin 23 November 2020:16.20).

Berdasarkan wawancara diatas dengan karyawan Spa khusus wanita aura putri keraton cukup baik.

Kemudian berdasarkan observasi penulis pada indikator Bukti Fisik di Spa Aura Putri Keraton adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang ada cukup memadai. Hanya saja tempat parkir yang kurang luas dan ruang tunggu cukup panas jika ramai pengunjungnya, Spa Aura Putri Keraton hanya mempunyai dua bathub, jadi untuk pelanggan yang ingin mengambil paket lengkap harus reservasi terlebih dahulu agar tidak menunggu lama, kemudian untuk penampilan karyawan baik, rapi, sopan dan kompak dalam memilih warna baju dan hijab.

**2. Keandalan (Reliability)**

Keandalan ini meliputi kecermatan dan kenyamanan yang diberikan karyawan terhadap pelanggan, Keandalan penelitian ini diukur dari 5 indikator yang dibagi dalam 2 point pertanyaan dijelaskan pada tabel V.5 berikut ini:

**Tabel V.5**  
**Tanggapan Responden Mengenai Kehandalan**

No	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Keterampilan Karyawan	10	12	8	30
2	Ketepatan Waktu Penyelesaian Layanan	14	14	2	30
	<b>Jumlah</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>60</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>40%</b>	<b>43%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel V.5 pernyataan kedua yaitu kehandalan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton adalah 30 orang responden, 12 orang (40%) menyatakan baik, sebanyak 13 orang (43%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 5 orang (17%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan kehandalan pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru yaitu di kategorikan cukup baik 13 Orang (43%).

Hasil wawancara dengan karyawan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Fina:

"Saya sudah bekerja kurang lebih 3 tahun di spa khusus wanita aura putri keraton, dari penilaian saya mengenai keterampilan pegawai di spa khusus wanita aura putri keraton sudah dipastikan mendapatkan pelatihan dan sertifikasi uji kompetensi yang diakui oleh negara sehingga para pelanggan spa khusus wanita aura putri keraton tidak perlu ragu untuk melakukan perawatan di spa khusus wanita aura putri keraton. Untuk ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan kami akui kalau masih kurang baik, hal ini dikarenakan beberapa pengunjung

yang tidak reservasi terlebih dahulu" (Senin, 23 November 2020:16.30).

Berdasarkan wawancara diatas dengan karyawan Spa khusus wanita aura putri keraton kurang baik.

Kemudian berdasarkan observasi penulis pada indikator kehandalan di Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton sudah baik untuk keterampilan karyawan karena untuk terapis di spa khusus wanita aura putri keraton dijamin sudah mengikuti pelatihan yang diakui oleh negara sehingga ketika spa di aura putri keraton, hanya saja ketepatan waktu penyelesaian layanan kurang baik bisa jadi kelebihan waktu penyelesaian 10 menit atau bahkan kekurangan waktu penyelesaian hal ini menurut penulis dikarenakan banyaknya pengunjung yang datang tanpa reservasi terlebih dahulu

### **3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

Respon pelanggan atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani penanganan pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Daya Tanggap penelitian ini diukur dari 5 indikator yang dibagi dalam 2 point pertanyaan. dijelaskan pada tabel V.6 berikut ini:

**Tabel V.6**  
**Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap**

No	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Aktif Dalam Menanggapi Keluhan atau Pertanyaan Konsumen Baik Langsung ataupun Melalui Media Sosial/Telfon	12	16	2	30
2	Memberikan Informasi yang Jelas Tentang Jasa Yang Disediakan	10	14	6	30
	<b>Jumlah</b>	<b>22</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>60</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>37%</b>	<b>50%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel V.6 pernyataan ketiga yaitu Daya Tanggap Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton adalah 30 orang responden, 11 orang (37%) menyatakan baik, sebanyak 15 orang (50%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 4 orang (13%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan daya tanggap pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru yaitu di kategorikan cukup baik 15 orang (50%).

Hasil wawancara dengan karyawan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Intan:

“Saya bekerja di spa khusus wanita aura putri keraton kurang lebih 1 tahun sebagai admin, menurut saya penilaian kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan sudah cukup baik, secara langsung atau melalui sosial media dan saya juga berusaha memberikan informasi yang jelas tentang jasa yang disediakan melalui sosial media agar para pelanggan bisa melihat-lihat tentang spa khusus wanita aura putri keraton” (Senin, 23 November 2020:16.35).

Berdasarkan wawancara diatas dengan karyawan Spa khusus wanita aura putri keraton cukup baik.

Kemudian berdasarkan observasi penulis pada indikator daya tanggap di Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton cukup baik untuk menanggapi keluhan atau pertanyaan konsumen, lebih baik disampaikan secara langsung untuk keluhan yang dirasakan oleh pelanggan agar dapat ditindak lebih lanjut dan mendapatkan jaminan jika kurang memuaskan, karena jika melalui sosial media spa khusus wanita aura putri keraton kurang cepat untuk membalasnya untuk memberikan informasi yang jelas sudah baik melalui media sosial media, tetapi tidak semua dijelaskan disosial media sehingga membuat para pelanggan menanyakan kelanjutannya di pesan pribadi seperti di whatshap. Berdasarkan kuesioner, wawancara dan obsevasi maka indikator daya tanggap berada pada kategori cukup baik

#### **4. Jaminan (Assurance)**

Jaminan kemampuan dan keramahan serta span santun petugas dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan, meliputi memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan. Jaminan penelitian ini diukur dari 5 indikator yang dibagi dalam 2 point pertanyaan. dijelaskan pada tabel V.7 berikut ini:

**Tabel V.7**  
**Tanggapan Responden Mengenai Jaminan**

No	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Jaminan Kualitas Pelayanan Yang Diberikan	8	14	8	30
2	Jaminan Kenyamanan dan Keamanan Untuk Pelanggan	12	16	2	30
	<b>Jumlah</b>	<b>20</b>	<b>30</b>	<b>10</b>	<b>60</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>33%</b>	<b>50%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel V.7 pernyataan keempat yaitu jaminan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton adalah 30 orang responden, 10 orang (33%) menyatakan baik, sebanyak 15 orang (50%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 5 orang (17%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan jaminan pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru adalah di kategorikan cukup baik 15 orang (50%).

Hasil wawancara dengan karyawan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Aisyah :

“Saya sudah bekerja di spa khusus wanita aura putri keraton sudah 3 tahun 7 bulan sebagai terapis, menurut penilaian kualitas pelayanan berdasarkan jaminan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai keramahan pegawai dan kemampuan pegawai untuk dapat dipercaya dan diyakini pelanggan. maka jika pelanggan diberikan jaminan terkait pelayanan, maka akan menumbuhkan rasa kepercayaan dan membuat para pelanggan loyal pada spa khusus wanita aura putri keraton, untuk jaminan kenyamanan dan keamanan juga disegi tempat yang tertutup sehingga para pelanggan merasa aman dan nyaman tetapi sejauh ini hanya beberapa

pelanggan yang menggunakan jaminan dari spa khusus wanita aura putri keraton”(Senin, 23 November 2020:16.40).

Berdasarkan wawancara diatas dengan karyawan Spa khusus wanita aura putri keraton cukup baik.

Kemudian berdasarkan observasi penulis pada indikator jaminan di spa khusus wanita aura putri keraton dijelaskan kepada para pelanggan, tetapi tetap saja ada beberapa pelanggan yang tidak memakai jaminan saat tidak puas dengan pelayanan dan memilih untuk tidak kembali lagi, sedangkan untuk jaminan tempat yang aman dan nyaman sudah baik dengan konsep yang tertutup sehingga para pelanggan merasa puas dan aman.

Berdasarkan kuesioner, wawancara dan obsevasi maka indikator daya tanggap berada pada kategori cukup baik.

### **5. Empati (*Emphaty*)**

Empati ini sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap pelanggan, meliputi mendahulukan kepentingan pelanggan dan karyawan malayani dengan sikap ramah dan sopan santun dalam melayani pelanggan.

Empati penelitian ini diukur dari 5 indikator yang dibagi dalam 2 point pertanyaan. dijelaskan pada tabel V.8 berikut ini:

**Tabel V.8**  
**Tanggapan Responden Mengenai Empati**

No	Item penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Memberikan Pelayanan Dengan Menjadikan Pelanggan Sebagai Prioritas	8	12	10	30
2	Memberikan Pendekatan Secara Individual atau Bersifat Pribadi Kepada Pelanggan	4	16	10	30
	<b>Jumlah</b>	<b>12</b>	<b>28</b>	<b>20</b>	<b>60</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>20%</b>	<b>47%</b>	<b>33%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden pada tabel V.8 pernyataan kelima yaitu empati Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton adalah 30 orang responden, 6 orang (20%) menyatakan baik, sebanyak 14 orang (47%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 10 orang (33%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, dapat disimpulkan empati pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru adalah di kategorikan cukup baik 14 orang (47%).

Hasil wawancara dengan karyawan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Sari :

“Saya bekerja di spa khusus wanita aura putri keraton kurang lebih 2 tahun sebagai terapis, Penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Empati bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pengguna layanan dimana karyawan diharapkan suatu pengertian dan pengetahuan kepada

pelanggan. Sebagai usaha karyawan mengerti kebutuhan pelanggan secara pribadi standar sesuai harapan atau cukup baik” (Senin, 23 November 2020:16.50).

Berdasarkan wawancara diatas dengan karyawan Spa khusus wanita aura putri keraton cukup baik.

Kemudian berdasarkan observasi penulis pada indikator empati di Spa Aura Putri Keraton adalah sudah baik dengan memberikan pelayanan pelanggan sebagai prioritas karena dengan pendekatan kepada pelanggan akan membuat pelanggan *loyal* kepada Spa Aura Putri Keraton. Namun Spa Aura Putri Keraton kurang pendekatan secara individual kepada pelanggan. Berdasarkan kuesioner, wawancara dan obsevasi maka indikator daya tanggap berada pada kategori cukup baik.

Untuk mengetahui laporan akhir tanggapan dari responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru berikut ini:

**Tabel V.9**  
**Rekapitulasi Dari Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru**

No	Item Penilaian	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	Bukti Fisik	11	14	5	30
2	Kehandalan	12	13	5	30
3	Daya Tanggap	11	15	4	30
4	Jaminan	10	15	5	30
5	Empati	6	14	10	30
	<b>Jumlah</b>	<b>50</b>	<b>71</b>	<b>29</b>	<b>150</b>
	<b>Rata-Rata</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>30</b>
	<b>Persentase</b>	<b>33,3%</b>	<b>47,4%</b>	<b>19,3%</b>	<b>100%</b>

Sumber: data olahan 2020

Berdasarkan tanggapan responden tabel V.9 dapat diketahui rekapitulasi mengenai Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru yaitu 30 orang yang dijadikan responden 10 orang (33,3%) menyatakan baik, sebanyak 14 orang (47,4%) menyatakan cukup baik, dan sebanyak 6 orang (19,3%) menyatakan kurang baik. Dari tanggapan responden diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru di tentukan 5 indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empat, dapat dilihat dari rekapitulasi responden dengan hasil 47,4% di nyatakan cukup baik.

Berdasarkan hasil penelitin yang telah penulis lakukan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam Kualitas Pelayanan Pada Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru ialah sebagai berikut:

- 1) Yang menghambat kualitas pelayanan spa khusus wanita aura putri keraton mengenai air yang sedikit keruh sehingga pelanggan kurang nyaman dan mendapatkan komplain dari pelanggan. Akan tetapi untuk semua itu kan butuh proses, jadi dilakukan secara bertahap.
- 2) Kurangnya fasilitas bathub untuk mandi susu sehingga pelanggan harus mengantri dan membuat pelanggan tidak

jadi perawatan lengkap di spa khusus wanita aura putri keraton.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Spa Khusus Wanita Aura Putri Keraton Kota Pekanbaru yang ditentukan oleh lima indikator yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat dikatakan cukup baik dengan hasil rekapitulasi responden dan berada pada kategori 47,4% dikategorikan cukup baik.
2. Kemudian rekapitulasi penulis berdasarkan hasil penelitian pada wawancara dan observasi mengenai kualitas pelayanan pada spa khusus wanita aura putri keraton dengan menggunakan indikator-indikator yaitu: bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, hanya saja dari segi kehandalan, pelanggan merasa lebih puas dan nyaman ketika mendapatkan pelayanan dari karyawan karena terapis spa khusus wanita aura putri keraton memiliki sertifikasi

terapis dan dijamin sudah mengikuti pelatihan yang diakui negara.

3. Ada pula faktor penghambat kualitas pelayanan pada spa khusus wanita aura putri keraton Kurangnya fasilitas bathub untuk mandi susu sehingga pelanggan harus mengantri dan membuat pelanggan tidak jadi perawatan lengkap di spa khusus wanita aura putri keraton.

Disini penulis memberikan 2 saran:

1. Untuk bisa meningkatkan kepuasan konsumen, agar lebih memperhatikan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati karena sangat mempengaruhi kepuasan konsumen.
2. Untuk penelitian ini hanya menggunakan variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati yang menjadi variabel independen, jadi disarankan untuk peneliti agar memperbanyak variabel penelitian, karena semakin banyak variabel independen semakin besar pula kesempatan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan konsumen, selain variabel tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Hurriyati, Ratih. (2010). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: Indeks-Prentice Hall
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa. Teori dan Praktek*. Jakarta. Salemba Empat
- Marihot, Manullang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Moenir, H. AS. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta .
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Rianto, Nur. 2010, "Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah", Alfabeta: Bandung
- Siagian. Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

### Jurnal

- Lia Mardirita, 2016, *Layanan Jasa Body SPA dan Kepuasan Konsumen Tentang Mandi Rempah Pada Kayla Salon dan SPA Muslimah Surabaya*, Jurnal Universitas Negeri Surabaya, Volume (5), Nomor (1), Hal 113-120.
- Septina Diah Anjarsari, 2014, *Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Body SPA di Salsa Beauty Salon And Centre Surabaya*, Jurnal Universitas Negeri Surabaya, Volume (3), Nomor (3), Hal 1-7
- Tengku Firli Musfar dan Rani Parlina, 2014, *Analisis Customer Value Pada My Salon International Di Mall Ciputra Seraya Pekanbaru*, Jurnal Universitas Riau, Volume (22), No (1), Hal 10-1