

**TINJAUAN KUALITAS LAYANAN SALON KECANTIKAN
DIMASA PANDEMI DI KOTA PAINAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) pada Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang*



Oleh :

**DILA WIN DRIANY
NIM 16078043/2016**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
JURUSAN TATA RIAS DAN KECANTIKAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**Tinjauan Kualitas Layanan Salon Kecantikan Dimasa Pandemi
di Kota Paiman**

Nama : Dila Win Driany
Nim/BP : 16078043/2016
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

Disetujui oleh:

Pembimbing



Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T
NIP. 197707162006042001

Mengetahui

**Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang**



Murni Astuti, S.Pd, M.Pd. T
NIP. 19741201 200812 2 002

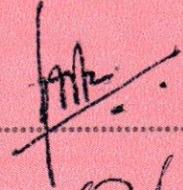
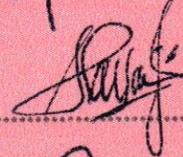
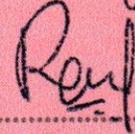
HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Kualitas Layana Salon Kecantikan Dimasa
Pandemi di Kota Painan
Nama : Dila Win Driany
Nim/BP : 16078043/2016
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Februari 2022

Tim Penguji

1. Ketua	: Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T	1. 
2. Anggota	: Dra. Hayatunnufus, M.Pd	2. 
3. Anggota	: dr. Prima Minerva, M.Biomed	3. 



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dila Win Driany
BP/NIM : 2016/ 16078043
Program Studi : Pendidikan Tata Rias dan Kecantikan
Jurusan : Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

**“TINJAUAN KUALITAS LAYANAN SALON KECANTIKAN DIMASA PANDEMI
DI KOTA PAINAN”**

Adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di instansi UNP maupun dimasyarakat negara. Demikian pernyataan ini saya buat dengan kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Tata Rias dan Kecantikan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Murni Astuti, S.Pd, M.Pd.T
NIP. 19741201 200812 2002

Saya yang menyatakan,



Dila Win Driany
NIM. 16078043

ABSTRAK

Dila Win Driany, 2022. Tinjauan Kualitas Layanan Salon Kecantikan di Masa Pandemi di Kota Painan

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya beberapa salon kecantikan berkaitan dengan layanan salon kecantikan di masa pandemi covid 19 bahwa pendapatan para pengusaha jasa salon kecantikan di Kabupaten Pesisir Selatan mengalami penurunan omset antara 50 hingga 70 persen sejak berlangsung pandemi Covid-19, untuk mencapai kepuasan pelanggan, maka kualitas pelayanan perlu ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung), (2) mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *reliability* (kehandalan), (3) mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *responsiveness* (daya tanggap), (4) mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *assurance* (jaminan), dan (5) mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *empathy* (empati).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah pelanggan salon di Kota Painan dengan 60 orang sampel. Teknik pengambilan data adalah metode *purposive sampling* dengan alat ukur menggunakan kuesioner. Teknik analisa data deskriptif dengan menampilkan distribusi frekuensi dan grafik.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil (1) kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *tangibles* (bukti langsung) dengan TCR 74,96% kategori sedang, (2) kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *reliability* (kehandalan) dengan TCR 79,25% kategori sedang, (3) kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *responsive* (daya tanggap) dengan TCR 73,48% kategori sedang, (4) kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *assurance* (jaminan) dengan TCR 60,37% kategori buruk, (5) kualitas pelayanan ditinjau dari indikator *empathy* (empati) dengan TCR 69,53% kategori sedang.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan salon (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*)

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karuniaNya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal penelitian yang dengan judul **“Tinjauan Kualitas Layanan Salon Kecantikan di Masa Pandemi di Kota Painan “**.

Dalam proses penyelesaian proposal ini, peneliti banyak menemukan kesulitan, karena keterbatasan kemampuan baik pengalaman maupun pengetahuan peneliti. Berkat bantuan berbagai pihak akhirnya peneliti dapat mengatasi segala kesulitan yang ditemukan selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih tak terhingga kepada :

1. Ibu Merita Yanita, S.Pd., M.Pd.T selaku pembimbing akademik yang telah banyak memberikan masukan dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Dra. Hayatunnufus, M.Pd sebagai dosen penguji I yang telah banyak memberi masukan dan saran .
3. Ibu dr. Prima Minerva, M.Biomed sebagai dosen penguji II yang telah banyak memberi masukan dan saran.
4. Ibu Murni Astuti, S.Pd., M.Pd.T sebagai dosen pembimbing yang sudah sangat banyak membantu dan memberikan masukan yang berarti bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Seluruh staf pengajar dan teknisi pada Jurusan Tata Rias Dan Kecantikan, Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
6. Kepada kedua orang tua yang senantiasa berdoa untuk kelancaran skripsi ini.

7. Seluruh rekan-rekan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu serta berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan dorongan moril kepada penulis sehingga proposal ini dapat di selesaikan.

Semoga bantuan yang di berikan menjadi amal ibadah serta mendapat balasan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT amin. Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan yang tidak di sengaja. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik serta saran dari pembaca, demi perbaikan dan kesempurnaan penulisan proposal ini.

Akhirnya peneliti berharap agar proposal ini bisa digunakan bagi masyarakat banyak dan menjadi ilmu yang bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari

Padang, Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Batasan Masalah	8
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori.....	11
1. Kualitas Layanan Salon Kecantikan.....	11
2. Manajemen	21
3. Salon Kecantikan.....	26
4. Jasa	27
5. Pandemi Covid-19	30
B. Kerangka Konsep Penelitian	31
C. Pertanyaan Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	33
B. Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	33
C. Jenis dan Sumber Data	35
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data	36

F. Instrumen Penelitian	37
G. Uji Coba Instrumen	38
H. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Data Hasil Penelitian	43
1. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Salon Kecantikan Di Masa Pandemi di Kota Painan Ditinjau Dari Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	43
2. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Salon Kecantikan Di Masa Pandemi Di Kota Painan Ditinjau Dari Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	44
3. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Salon Kecantikan di Masa Pandemi di Kota Painan Ditinjau Dari Indikator <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	46
4. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Salon Kecantikan di Masa Pandemi di Kota Painan Ditinjau Dari Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan)	47
5. Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Salon Kecantikan Di Masa Pandemi Di Kota Painan Ditinjau Dari Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	48
B. Pembahasan	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Jumlah Salon Kecantikan di Kabupaten Pesisir Selatan (Painan)	4
2. Bobot Kuisisioner.....	37
3. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	38
4. Kriteria Besarnya TCR	41
5. Distribusi Frekuensi <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	43
6. Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan)	44
7. Indikator <i>Responsive</i> (Daya Tanggap).....	46
8. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	47
9. Indikator <i>Empathy</i> (Empati)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	31
2. Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung)	44
3. Indikator <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	45
4. Indikator <i>Responsive</i> (Daya Tanggap)	46
5. Indikator <i>Assurance</i> (Jaminan).....	47
6. Indikator <i>Empathy</i> (Empati).....	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Angket Penelitian	63
2. Master Tabel Uji Coba	69
3. Master Tabel.....	74
4. Hasil Olah Data	86
5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	88
6. Tabel r	93
7. Dokumentasi Penelitian.....	97

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Usaha salon kecantikan adalah usaha dibidang kecantikan yang maju, mandiri dan berdaya guna bagi masyarakat. Besarnya minat pelanggan inilah yang membuat para wirausaha menangkap peluang bisnis dengan mendirikan salon kecantikan dengan berbagai jenis dan kategori sesuai modal yang dimiliki. Usaha ini bergerak pada bidang jasa pelayanan perawatan tubuh yang menyediakan fasilitas dan pelayanan yang memadai, bertujuan untuk merawat, mempertahankan, menambah kecantikan tubuh serta mengembalikan kesegaran dan keindahan tubuh seseorang dengan menggunakan alat dan bahan kosmetik yang dikerjakan oleh ahli kecantikan.

Dunia usaha selalu berkembang sesuai arus zaman dengan mengikuti lajunya ilmu pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan meningkatnya perekonomian tentu berimbas pada kondisi pertumbuhan bisnis di Kota Painan Kabupaten Pesisir Selatan. Perkembangan perekonomian di Kota Painan Kabupaten Pesisir Selatan dalam beberapa tahun terakhir ini dirasakan sudah semakin maju, hal ini ditandai dengan munculnya berbagai macam bentuk bisnis dibidang produk maupun jasa. Salah satu bisnis dibidang jasa adalah "Salon Kecantikan". Hal ini terlihat dari banyaknya salon yang muncul di Kota Painan Kabupaten Pesisir Selatan.

Bisnis salon kecantikan ternyata tak surut oleh waktu, bahkan kini pasar milenial mulai mendominasi. Tumbuhnya kesadaran soal penampilan dan

kemunculan media sosial turut membantu salon kecantikan tetap diminati kalangan muda. Namun, kalangan milenial memiliki selera yang berbeda dengan generasi X (kelahiran 1961-1980) atau generasi baby boomers yang lahir sebelum 1961. Alhasil, adaptasi salon terhadap gaya pun baru lebih cepat untuk mengikuti selera pelanggannya. Bahkan, sejak 2000-an telah masuk berbagai jaringan salon internasional ke Indonesia, yang turut membawa nilai-nilai baru maupun standar tersendiri, misalnya jaringan Toni & Guy dari Inggris, One Piece Hair Studio yang didominasi oleh hair stylist dari Jepang, hingga salon-salon Korea dan Singapura.

Salah satu bisnis jasa yang diminati oleh para pelaku usaha adalah bisnis salon. Bisnis salon sendiri terbagi menjadi dua jenis, yakni salon kecantikan (*beauty shop*) dan pangkas rambut (*barber shop*). Konsumen utama salon kecantikan adalah wanita, sedangkan barber shop khusus untuk pria. Namun sekarang kebanyakan salon menawarkan pelayanan untuk kedua target pasar ini, begitu juga dengan jenis pelayanannya. Pada awalnya, salon hanya untuk menawarkan jasa perawatan rambut. Namun sekarang banyak sekali salon yang mengembangkan usahanya dengan membuka perawatan wajah dan tubuh. Ada juga salon yang menawarkan jasa make up sekaligus membuka penyewaan baju khusus untuk acara pernikahan, wisuda, festival, dan lain sebagainya.

Perkembangan perusahaan di bidang jasa juga berkembang sangat pesat bahkan menyaingi perusahaan manufaktur. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada industri jasa, kualitas pelayanan sangatlah penting bagi

perusahaan untuk dikelola dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dimulai dari persepsi konsumen, bukan dari perusahaan. Untuk mencapai kepuasan pelanggan, maka suatu perusahaan wajib memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi. Bagi pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berasal dari pelayanan yang terorganisir, oleh sebab itu akan tercipta suatu persepsi yang baik bagi pelanggan. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. (Ashilah, 2021)

Usaha jasa salon kecantikan dapat dijadikan investasi jangka panjang, karena perawatan kecantikan telah menjadi suatu kebutuhan pokok bagi kaum hawa yang tidak dapat dipisahkan. Kecantikan adalah harta yang sangat berharga sehingga harus senantiasa dijaga dan dirawat. Perawatan kecantikan membantu para wanita agar tampil lebih cantik dan menunjang penampilan mereka, mulai dari pangkal rambut hingga ujung kaki. Oleh sebab itu, mereka akan membayar berapapun harganya supaya mendapatkan dirinya terlihat cantik, terawat, dan menarik sehingga mereka mempunyai nilai tambah tersendiri dalam lingkungannya. Peluang inilah yang ditangkap oleh para pengusaha salon kecantikan sehingga di setiap daerah manapun mereka membuka usaha salon kecantikan sangat mudah untuk ditemui.

Usaha salon kecantikan merupakan usaha kecil menengah (UKM) yang menguntungkan sampai saat ini, karena tidak terlalu dipengaruhi kondisi ekonomi. Orang secara rutin akan tetap pergi ke salon untuk minimal potong rambut, baik pada masa krisis ekonomi, ataupun tidak. Jumlah orang yang membutuhkan pelayanan kecantikan sangat besar, seiring dengan

meningkatnya jumlah penduduk Indonesia yang besar, khususnya di Jakarta, maka tidak heran bila di setiap jalan dan mall selalu ditemui tempat-tempat yang menawarkan jasa perawatan kecantikan, (Wine Widiana, 2013).

Usaha salon kecantikan dibedakan menjadi beberapa klasifikasi, pengklasifikasian suatu salon kecantikan didasarkan pada kepemilikan fasilitas minimal dari usaha tersebut. Menurut Kemenkes (2011) salon kecantikan dibedakan menjadi tiga klasifikasi 1) pratama, 2) madya, 3) utama. Untuk itu peneliti memilih salon yang berklasifikasi madya sebagai sampel pada penelitian ini karena salon yang berklasifikasi madya di Kabupaten Pesisir Selatan khusus di Daerah Painan mayoritas menyediakan pelayanan perawatan kulit dan pelayanan perawatan rambut.

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan di Kabupaten Pesisir Selatan khusus di Daerah Painan Pada tanggal 10 April 2021 terdapat beberapa salon kecantikan diantaranya.

Tabel 1. Jumlah Salon Kecantikan di Kabupaten Pesisir Selatan (Painan)

Nama Salon	Alamat	Klasifikasi	Jumlah karyawan
Yanti Salon	Jln. Abdul Muis Painan	Madya	2
Udo 5 Salon	Jln. Koto Tinggi Painan	Madya	2
Naysa Salon	Jln. Ilyas Yacub No 48 Painan	Madya	3
Famile SPA	Jln. Rawang Painan	Madya	2
Ucok Salon	Jln. Iman Bonjol Painan Utara	Madya	2
Pak Wik	Jln. Abdul Muis Painan	Madya	2
Satria Anugrah Said	Jln. Iman Bonjol Painan	Madya	2
Andi	Jln. Ilyas Yacub Painan	Madya	2
Jumlah			17

Sumber: Kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Pesisir Selatan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Painan pada Bulan Maret 2021 di beberapa salon kecantikan berkaitan dengan layanan salon

kecantikan di masa pandemi covid 19 bahwa pendapatan para pengusaha jasa salon kecantikan di Kabupaten Pesisir Selatan mengalami penurunan omset antara 50 hingga 70 persen sejak berlangsung pandemi Covid-19. Saat ini mereka tengah memikirkan upaya menarik konsumen lagi agar bisnis mereka tetap berjalan.

Covid-19 telah menimbulkan *economic shock*, yang mempengaruhi ekonomi secara perorangan, rumah tangga, perusahaan mikro, kecil, menengah maupun besar, bahkan mempengaruhi ekonomi negara dengan skala cakupan dari lokal, nasional, dan bahkan global, (Taufik, 2020). Dampak yang diakibatkan oleh pandemi covid 19 salah satunya adalah menurunnya pelayanan yang diberikan oleh salon. Hal ini terjadi karena adanya aturan dari Pemerintah untuk berjaga jarak yang membuat pegawai salon dan konsumen tidak seperti biasanya dikarenakan takut tertularnya wabah virus Covid 19. Tetapi hal itu tidak membuat para pemilik salon menutup usaha miliknya, untuk itu para pemilik salon tetap berusaha memberikan kualitas layanan yang baik dengan mematuhi protokol kesehatan.

Tjiptono (2014:67) kualitas pelayanan menunjukkan uraian karakteristik jasa yang dirasakan oleh pelanggan. Pada dasarnya kualitas pelayanan terbentuk atas dasar lima dimensi yang disebut dengan *service quality* (Servqual). Dalam konsep tersebut jasa yang berkualitas harus dibangun atas lima dimensi yang meliputi *tangible, reliability, assurance, responsiveness* dan *emphaty*.

Pelayanan yang berkualitas dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk memenuhi harapan pelanggan. (Sukaatmadja, 2013). Sedangkan menurut (Farli, 2015) kualitas layanan adalah segala bentuk penyelenggaraan pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan yang sesuai dengan harapan pelanggan.

Semakin baik kualitas suatu jasa atau layanan tentunya akan semakin meningkatkan kepuasan dari pelanggan. Kualitas jasa yang diterima konsumen (*perceived service quality*) diartikan sebagai perbedaan antara harapan konsumen (*expected service*) dengan persepsi mereka mengenai jasa yang dirasakan (*perceived service*). Kualitas layanan yang baik akan memberikan pengaruh positif pada terjalinnya hubungan harmonis antara penyedia jasa dengan pelanggan, serta berpengaruh besar pada terciptanya loyalitas pelanggan (Yanti, 2016: 344).

Wawancara yang dilakukan kepada Pak Wik salah satu pemilik salon kecantikan di Painan Kabupaten Pesisir Selatan menyebutkan bahwa pertama kali Covid-19 dan pemerintah menetapkan PPKM dan semua orang di rumahkan, hal tersebut mengakibatkan pengunjung menurun drastis sehingga salon sepi pengunjung, ketika pengunjung sudah ramai kembali karena PPKM dilonggarkan, pemilik salon harus menaikkan harga beberapa perawatan

Wawancara yang dilakukan pada tanggal 10 April 2021 yang dilakukan dengan Yanti (35) pelayanan yang diberikan tetap mengutamakan pelanggan,

namun karena terjadinya covid 19 berdampak sekali terhadap jumlah kunjungan pelanggan yang mengakibatkan menurunkan omset salon sekitar 60%, namun jumlah pelanggan saat ini sudah mulai meningkat namun belum mengalami peningkatan yang lebih signifikan. Adanya pengurangan karyawan salon selama pandemi covid 19, karena pihak salon tidak sanggup menggaji karyawan karena berkurangnya pendapatan selama pandemi covid 19.

Hasil observasi dan Wawancara awal dengan Nasya Salon pada tanggal 10 April 2021, selama pandemi Covid-19 adanya kenaikan harga produk salon kecantikan hingga adanya kenaikan harga yang signifikan sehingga berkurangnya pengunjung yang datang ke salon. Dan juga terdapat beberapa pelanggan yang tidak mematuhi protokol kesehatan ketika berkunjung ke salon. Untuk mengurangi penularan covid 19 sistem pelayanan harus tetap menggunakan masker dan mencuci tangan, kurangnya daya tanggap konsumen terhadap salon.

Berdasarkan fenomena di atas penulis tertarik menungkan kedalam sebuah karya tulis ilmiah berupa skripsi yang berjudul Tinjauan Layanan Salon Kecantikan Dimasa Pandemi di Kota Painan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Berkurangnya jumlah pengunjung yang datang ke salon selama masa pandemi covid-19.

2. Berkurangnya karyawan salon selama masa pandemi covid-19.
3. Naiknya harga produk salon kecantikan selama masa pandemi covid-19.
4. Terdapat beberapa pelanggan yang tidak mematuhi protokol kesehatan ketika berkunjung ke salon.
5. Suasana salon yang kurang nyaman dan daya tanggap karyawan salon yang kurang cepat ketika ada pelanggan yang komplain.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penelitian dibatasi pada aspek faktor, antara lain:

1. Melihat kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung)
2. Melihat kualitas pelayanan berdasarkan *reability* (kehandalan)
3. Melihat kualitas pelayanan berdasarkan *responsiviness* (daya tanggap)
4. Melihat kualitas pelayanan berdasarkan *assurance* (jaminan)
5. Melihat kualitas pelayanan berdasarkan *empathy* (empati)

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung)
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan berdasarkan *reability* (kehandalan)?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan berdasarkan *responsiviness* (daya tanggap)?

4. Bagaimanakah kualitas pelayanan berdasarkan *assurance* (jaminan)?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan berdasarkan *empathy* (empati)?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan batasan masalah maka rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *tangibles* (bukti langsung)
2. Mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *reability* (kehandalan)
3. Mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *responsiviness* (daya tanggap)
4. Mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *assurance* (jaminan)
5. Mendeskripsikan kualitas pelayanan berdasarkan *empathy* (empati)

F. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai ilmu pengetahuan dan wawasan tentang pelayanan dan kepuasan konsumen.

2. Bagi Penyedia Jasa

Dapat menjadikan masukan dalam meningkatkan pelayanan, guna meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Bagi Jurusan

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan tambahan referensi bagi perpustakaan pada Program Studi Tata Rias dan Kecantikan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

4. Bagi Pembaca

Dapat menjadi masukan dalam melakukan penulisan jika melakukan penelitian tentang pelayanan dan kepuasan konsumen.