

FONDASI UTAMA DALAM MENJAGA KONSISTENSI KUALITAS LAYANAN *BEAUTY* SALON

**Bunga Julian Sunaryo¹, Nabila Amalia², Nevita Sherly Tri Hapsari^{3*},
Shalasha Haura Aqilah Sa'adah⁴, & Sri Endah Wahyuningsih⁵**

^{1,2,3,&4}Program Studi Pendidikan Tata Kecantikan, Fakultas Teknik, Universitas Negeri
Semarang, Jalan Raya Banaran, Semarang, Jawa Tengah 50229, Indonesia

⁵Program Studi Pendidikan Tata Busana, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Semarang,
Jalan Raya Banaran, Semarang, Jawa Tengah 50229, Indonesia

*Email: sherlydevital1@students.unnes.ac.id

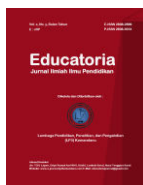
Submit: 17-04-2026; Revised: 24-04-2026; Accepted: 27-04-2026; Published: 05-07-2026

ABSTRAK: Kualitas layanan merupakan salah satu faktor strategis yang berperan penting dalam meningkatkan daya saing serta mendukung keberlanjutan usaha di sektor jasa kecantikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan pada SYR *Beauty* Salon Cabang UNNES. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan wawancara terhadap *informan* yang terlibat dalam proses pelayanan. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi berbagai aspek yang berkontribusi terhadap kualitas layanan salon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kompetensi dan kerja sama karyawan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas produk yang digunakan dalam pelayanan, efektivitas komunikasi dengan pelanggan, serta ketepatan diagnosis kondisi rambut sebelum dilakukan perawatan. Pemanfaatan media sosial turut berperan dalam mendukung penyampaian informasi, komunikasi, dan promosi layanan kepada pelanggan. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang optimal dapat diwujudkan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, penerapan sistem kerja yang terstandarisasi, serta orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan harapan pelanggan. Faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap terciptanya konsistensi kualitas layanan, peningkatan kepuasan pelanggan, serta penguatan daya saing usaha jasa kecantikan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Manajemen Salon, Pelayanan Salon, Salon Kecantikan.

ABSTRACT: Service quality is a strategic factor that plays a crucial role in increasing competitiveness and supporting business sustainability in the beauty services sector. This study aims to analyze the factors influencing service quality at SYR *Beauty* Salon, UNNES Branch. The study employed a descriptive qualitative approach, with data collection techniques consisting of observations and interviews with informants involved in the service process. The data obtained were analyzed descriptively to identify various aspects contributing to salon service quality. The results indicate that service quality is influenced by several key factors: employee competence and cooperation, the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), the quality of products used in the service, the effectiveness of communication with customers, and the accuracy of hair condition diagnosis prior to treatment. The use of social media also plays a role in supporting the delivery of information, communication, and service promotion to customers. The research findings indicate that optimal service quality can be achieved through competent and professional human resource management, the implementation of standardized work systems, and a service orientation focused on customer needs and expectations. These factors contribute to consistent service quality, increased customer satisfaction, and strengthened the competitiveness of beauty services businesses.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Salon Management, Salon Services, Beauty Salon.



How to Cite: Sunaryo, B. J., Amalia, N., Hapsari, N. S. T., Sa'adah, S. H. A., & Wahyuningsih, S. E. (2026). Fondasi Utama dalam Menjaga Konsistensi Kualitas Layanan *Beauty Salon*. *Educatoria : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(3), 538-544. <https://doi.org/10.36312/educatoria.v6i3.1374>



Educatoria : Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan is Licensed Under a CC BY-SA [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

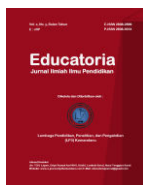
Industri kecantikan saat ini berkembang sangat cepat. Banyak orang menyadari pentingnya merawat penampilan, terutama rambut dan kulit. Ini membuat salon kecantikan menjadi usaha yang sangat menjanjikan. Salon bukan hanya tempat untuk mempercantik diri, tapi juga tempat pelanggan bisa menikmati pelayanan yang nyaman, profesional, dan berkualitas. Kualitas pelayanan di salon kecantikan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor itu antara lain keterampilan tenaga kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas produk yang digunakan, dan cara salon melayani pelanggan (Yasmin & Silvia, 2025).

Pelayanan yang baik membuat pelanggan merasa puas dan ingin kembali menggunakan layanan salon. Penelitian Farhan *et al.* (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan di industri jasa kecantikan. Oleh karena itu, manajemen salon yang baik juga sangat penting. Pengelolaan karyawan yang efektif, sistem kerja yang terorganisir, dan komunikasi yang baik antar staf dapat membantu menciptakan pelayanan yang konsisten.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh berbagai aspek utama, seperti kompetensi sumber daya manusia, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kualitas produk yang digunakan, serta efektivitas komunikasi antara karyawan dan pelanggan. Menurut konsep kualitas layanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, kualitas layanan tercermin melalui kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*. Dalam konteks usaha salon kecantikan, kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir pelayanan, tetapi juga oleh proses interaksi, kenyamanan pelanggan, ketepatan prosedur kerja, serta profesionalisme karyawan selama proses pelayanan berlangsung.

Pelayanan yang konsisten dan profesional membentuk pengalaman positif pelanggan yang berdampak pada tingkat kepuasan dan keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Fakhra (2020) yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan keberlanjutan usaha jasa. Pada industri salon kecantikan, persaingan usaha yang semakin ketat menuntut pelaku usaha untuk mampu menjaga standar pelayanan secara konsisten melalui pengelolaan operasional yang efektif dan sistem kerja yang terorganisir.

Berbagai penelitian pada sektor jasa menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian terdahulu umumnya berfokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan



pelanggan melalui pendekatan kuantitatif, seperti penelitian oleh Nurdiyanto & Jayanti (2022) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan keunggulan kompetitif perusahaan jasa. Namun, kajian yang secara khusus mengamati praktik operasional salon kecantikan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan masih relatif terbatas, terutama penelitian yang menggunakan pendekatan observasional secara langsung pada aktivitas operasional harian.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan, sedangkan aspek implementasi operasional seperti pengelolaan karyawan, penerapan SOP, pengawasan kualitas pelayanan, serta mekanisme koordinasi kerja di lingkungan salon masih belum banyak dikaji secara mendalam. Padahal, aspek operasional tersebut memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Qadri *et al.*, 2025).

Kesenjangan penelitian (*research gap*) ini yang menjadi dasar pentingnya penelitian ini dilakukan, yaitu untuk menelaah secara langsung bagaimana praktik operasional salon kecantikan diterapkan dalam menjaga kualitas layanan secara konsisten melalui pendekatan observasional pada tingkat operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan sistem pelayanan, pengelolaan karyawan, serta strategi operasional yang berkontribusi terhadap kualitas layanan salon.

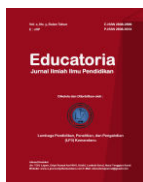
METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam proses manajemen pelayanan dalam menjaga konsistensi kualitas layanan pada *beauty* salon. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan kondisi nyata mengenai sistem pelayanan, pola kerja karyawan, serta strategi yang diterapkan salon dalam mempertahankan kualitas layanan kepada pelanggan.

Penelitian dilaksanakan di SYR *Beauty* Salon cabang UNNES pada tanggal 9 Maret 2026. Subjek penelitian terdiri atas pemilik salon dan dua orang karyawan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pelanggan. Pemilihan subjek dilakukan secara *purposive* dengan pertimbangan bahwa *informan* memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait pengelolaan layanan salon.

Instrumen penelitian meliputi pedoman observasi dan pedoman wawancara *semi*-terstruktur. Pedoman observasi digunakan untuk mengamati proses pelayanan secara langsung berdasarkan beberapa indikator, yaitu: 1) penerimaan pelanggan; 2) diagnosis kondisi rambut; 3) pelaksanaan *treatment*; 4) interaksi karyawan dengan pelanggan; 5) penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP); dan 6) kebersihan dan kenyamanan ruang pelayanan. Sedangkan pedoman wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai sejarah salon, sistem pengelolaan karyawan, jenis layanan yang diberikan, serta strategi dalam menjaga konsistensi kualitas layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung selama proses pelayanan



berlangsung untuk memperoleh gambaran faktual mengenai aktivitas pelayanan di salon. Wawancara *semi*-terstruktur dilakukan kepada *informan* utama agar data yang diperoleh lebih mendalam dan fleksibel sesuai dengan situasi penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa foto kegiatan, catatan pelayanan, dan informasi terkait profil salon.

Prosedur penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: 1) tahap persiapan dengan menyusun instrumen penelitian dan menentukan lokasi penelitian; 2) tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi; 3) tahap analisis data; dan 4) tahap penyusunan simpulan berdasarkan hasil temuan penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis kualitatif model interaktif Miles & Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami, kemudian dilakukan penarikan simpulan berdasarkan pola dan temuan yang diperoleh selama penelitian berlangsung.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik salon dan karyawan. Teknik ini digunakan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan yang profesional dan ramah terbukti menjadi faktor utama dalam menjaga kepuasan pelanggan di SYR *Beauty* Salon. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan menilai bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada hasil perawatan, tetapi juga pada cara staf berinteraksi selama proses pelayanan berlangsung. Salah satu pelanggan menyampaikan bahwa:

“Pegawai di sini ramah dan enak diajak konsultasi, jadi saya merasa nyaman meskipun baru pertama datang” (Wawancara Pelanggan, 9 Maret 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi *interpersonal* yang baik mampu menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan salon.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa staf SYR *Beauty* Salon secara aktif menyapa pelanggan ketika datang, memberikan penjelasan terkait jenis *treatment* yang dipilih, serta memastikan pelanggan merasa nyaman selama proses perawatan berlangsung. Pada saat observasi, peneliti menemukan bahwa staf tidak hanya menjalankan pelayanan secara teknis, tetapi juga memberikan perhatian *personal*, seperti menanyakan kondisi kulit atau rambut pelanggan sebelum *treatment* dilakukan. Interaksi yang hangat tersebut memperlihatkan adanya dimensi *responsiveness* dan *empathy* dalam pelayanan yang diberikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Aulia & Oktarina (2024) di *Beautylicious*

Salon dan Azzahra & Yanita (2025) di Erlin *Beauty Gallery* yang menunjukkan bahwa dimensi *tangibles*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, pada penelitian ini, aspek empati terlihat lebih dominan karena pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan secara *personal* selama menerima layanan.

Selain kualitas interaksi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi kualitas layanan di SYR *Beauty Salon*. Berdasarkan wawancara dengan pemilik salon, setiap staf diwajibkan mengikuti tahapan pelayanan yang telah ditentukan, mulai dari penyambutan pelanggan, konsultasi awal, proses *treatment*, hingga penutupan pelayanan. Pemilik salon menyatakan bahwa:

“Kami berusaha supaya semua pelanggan mendapatkan pelayanan yang sama baiknya, jadi staf harus mengikuti SOP yang sudah ditetapkan” (Wawancara Pemilik Salon, 9 Maret 2026).

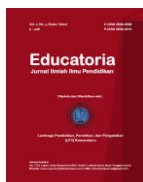
Implementasi SOP tersebut tampak pada kegiatan observasi, di mana setiap staf melakukan prosedur pelayanan dengan alur yang relatif seragam. Kondisi ini membantu menjaga stabilitas kualitas layanan sehingga pelanggan memperoleh pengalaman yang konsisten setiap kali berkunjung. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian Ashilah (2021) di Kabupaten Jember yang menegaskan bahwa implementasi SOP yang konsisten dapat meningkatkan kepuasan sekaligus membangun loyalitas pelanggan.

Interaksi empatik antara staf dan pelanggan juga menjadi salah satu kekuatan utama dalam pelayanan di SYR *Beauty Salon*. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa staf mampu menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masing-masing individu. Salah satu pelanggan mengungkapkan bahwa:

“Pegawai tidak memaksakan treatment tertentu, tetapi memberi saran sesuai kondisi rambut dan budget saya” (Wawancara Pelanggan, 9 Maret 2026).

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya komunikasi dua arah yang membuat pelanggan merasa lebih dihargai. Dalam observasi, peneliti juga menemukan bahwa staf sering memberikan rekomendasi produk maupun *treatment* secara persuasif tanpa menimbulkan kesan memaksa. Sikap tersebut menciptakan hubungan yang lebih *personal* antara pelanggan dan salon sehingga mendorong loyalitas jangka panjang. Temuan ini sejalan dengan penelitian Arif *et al.* (2022) di Muslimah Salon and SPA dan Rosyida & Priantilianingtiasari (2023) di Via Salon Trenggalek yang menunjukkan bahwa kualitas komunikasi *interpersonal* dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan berkontribusi terhadap terciptanya pengalaman pelanggan yang positif.

Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa konsistensi kualitas layanan di SYR *Beauty Salon* tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis staf atau fasilitas fisik, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi *interpersonal* dan penerapan SOP yang konsisten. Profesionalisme staf, kemampuan membangun komunikasi yang empatik, serta pelaksanaan prosedur pelayanan yang terstandar menjadi faktor yang saling berkaitan dalam



membentuk pengalaman pelanggan yang positif. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan salon dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan sangat bergantung pada kemampuan salon dalam mengintegrasikan aspek teknis pelayanan dengan pendekatan humanis dalam interaksi sehari-hari.

SIMPULAN

Berdasarkan data observasi, wawancara, dan jurnal ilmiah, kualitas layanan yang profesional, ramah, dan sesuai harapan pelanggan secara langsung memengaruhi seberapa puas pelanggan dengan layanan yang diberikan. Jika sebuah tempat menerapkan standar operasional prosedur yang konsisten, maka layanan yang diberikan akan stabil dan pelanggan akan merasakan kualitas yang sama setiap kali mereka datang. Ketika staf berinteraksi dengan empati dan berkomunikasi dengan jelas kepada pelanggan, maka pengalaman pelanggan akan meningkat dan mereka akan lebih setia kepada tempat tersebut. Dengan demikian, konsistensi kualitas layanan di *beauty* salon bukan hanya ditentukan oleh hasil perawatan, tetapi oleh integrasi antara sistem kerja yang tertata, kompetensi sumber daya manusia, dan kualitas hubungan *interpersonal* antara staf dan pelanggan yang berdampak pada kepuasan serta loyalitas pelanggan.

SARAN

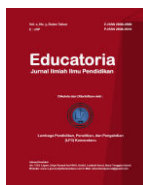
Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji pengaruh faktor-faktor kualitas layanan secara kuantitatif dan melibatkan sampel yang lebih luas dari berbagai jenis salon atau usaha jasa kecantikan. Variabel lain seperti kualitas fasilitas, harga, dan pemanfaatan teknologi layanan dapat ditambahkan untuk memperkaya temuan terkait kepuasan dan loyalitas pelanggan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak SYR *Beauty* Salon cabang UNNES yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih juga disampaikan kepada pemilik salon serta dua orang karyawan yang telah bersedia menjadi *informan* dan memberikan informasi yang diperlukan selama proses pengumpulan data. Partisipasi, keterbukaan, dan kerja sama yang diberikan sangat membantu kelancaran pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, dan bantuan, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Arif, M., Saputra, H. E., & Hidayati, N. (2022). The Influence of Service Quality on Consumer Satisfaction at Muslimah Salon and SPA. *International Journal of Islamic Thought and Humanities*, 1(2), 132-144. <https://doi.org/10.54298/ijith.v1i2.21>
- Ashilah, K. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen dalam Menggunakan Jasa Salon dan Klinik Kecantikan (Studi Kasus di Kabupaten Jember). *Jurnal Ekonomi dan*



- Bisnis Islam (JEBI)*, 1(1), 27-38. <https://doi.org/10.56013/jebi.v1i1.976>
- Aulia, N. K., & Oktarina, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan *Beautylicious* Kota Padang. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 2(6), 29-46. <https://doi.org/10.59841/intellektika.v2i6.1938>
- Azzahra, N., & Yanita, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Kecantikan Erlin *Beauty Gallery*. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3), 37-43. <https://doi.org/10.59841/intellektika.v3i3.2698>
- Fakhrana, Z. (2020). Peran Kualitas Layanan dan Kepercayaan dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Keberlanjutan: Jurnal Manajemen dan Jurnal Akuntansi*, 5(2), 157-171. <https://doi.org/10.32493/keberlanjutan.v5i2.y2020.p157-171>
- Farhan, F., Astuti, V. D., & Hazmin, G. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Loyalitas Pelanggan di Klinik Kecantikan MS Glow Yogyakarta: Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, 9(1), 35-43. <https://doi.org/10.31294/eco.v9i1.11876>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook (2nd Ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Nurdiyanto, A. D., & Jayanti, F. D. (2022). Achieving Competitive Advantage through Service Quality and Innovation in Increasing Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmiah Bisnis, Manajemen dan Akuntansi*, 2(1), 55-63. <https://doi.org/10.35473/jibaku.v2i1.1421>
- Qadri, M. A., Lantara, D., & Afiah, I. N. (2025). Analisis Kualitas Layanan Kereta Api Menggunakan Metode *Service Quality* di Balai Pengelola Kereta Api Sulawesi Selatan. *JAPSI : Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 3(4), 218-225. <https://doi.org/10.33096/nwrrfq81>
- Rosyida, S. H., & Priantilianingtiasari, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Pelanggan dan Letak Geografis terhadap Loyalitas Pelanggan pada Via Salon Trenggalek. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi dan Akuntansi)*, 12(3), 656-665. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i3.1613>
- Yasmin, N., & Silvia, F. (2025). Pengaruh Keterampilan Karyawan terhadap Kualitas Layanan di Salon Kecantikan Kota Padang Utara. *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 3(3), 45-55. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v3i3.846>