

## Analisis Pelayanan Pelanggan Salon Rambut Yang Ada Di Kota Tomohon

Erika Gledis Makalew<sup>1</sup>, Abdul Rahman Dilapanga<sup>2</sup>, Devie S.R. Siwij<sup>3</sup>

<sup>123</sup> Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [glediserika@gmail.com](mailto:glediserika@gmail.com) <sup>2</sup> [abdurahmandilapanga@unima.ac.id](mailto:abdurahmandilapanga@unima.ac.id) <sup>3</sup> [deviesiwij@unima.com](mailto:deviesiwij@unima.com)

---

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**  
Service, quality

*This study aims to determine and analyze the effectiveness of customer service in Linda Salon Tomohon, The Method used in this research is a qualitative method with data collection techniques through interviews, documentation and observation . the result of research on Customer Service Analysis of Existing Salons in Tomohon City, show that : 1) Product Quality. Poor Products and poorly trained staff at Linda Salon Tomohon lead to customer dissatisfaction. 2) Service Quality; long waiting times and inconsistent service at Linda Salon Tomohon decrease customer experience. 3) Customer Response. Service at Linda Salon Tomohon still experience many problems ranging from responsive employees, tools and products used and long waiting time, this makes customer satisfaction.*

---

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Pelayanan, kualitas

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui dan menganalisis Menjelaskan Efektivitas Pelayanan Pelanggan Yang Ada Di Linda Salon Tomohon. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi serta observasi. Penelitian ini berfokus pada Pelayanan Pelanggan Yang Ada Di Linda Salon Tomohon. Teknik pengumpulan datanya meliputi; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian mengenai Analisis Pelayanan Pelanggan Salon Yang Ada Di Kota Tomohon, menunjukkan bahwa: 1) Kualitas Produk. Produk buruk dan staf kurang terlatih di Linda Salon Tomohon menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. 2) Kualitas Pelayanan. Waktu tunggu lama dan layanan tidak konsisten di Linda Salon Tomohon menurunkan pengalaman pelanggan. 3) Respon Pelanggan. Pelayanan di Linda Salon Tomohon masih mengalami banyak masalah mulai dari responsive pegawai, alat dan produk yang digunakan dan waktu tunggu yang lama, ini menjadikan kepuasan pelanggan.

---

## 1. Pendahuluan

Salon merupakan bagian integral dari industri layanan di Kota Tomohon, yang melayani kebutuhan perawatan dan kecantikan masyarakat. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh salon memiliki peran penting dalam mempengaruhi pengalaman pelanggan dan keberhasilan bisnis mereka.[1] Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap pelayanan pelanggan yang ada di salon-salon di Kota Tomohon.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus mengeksplorasi aspek pelayanan pelanggan di salon-salon Kota Tomohon masih terbatas. Dalam konteks ini, penelitian yang mendalam tentang kualitas pelayanan di salon-salon Kota Tomohon menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Melalui penelitian ini, diharapkan akan ditemukan wawasan yang berharga tentang berbagai aspek pelayanan pelanggan di salon-salon Kota Tomohon, termasuk kepuasan pelanggan, persepsi terhadap kualitas layanan, faktor-faktor yang mempengaruhi pemilihan salon, dan kebutuhan perbaikan atau peningkatan yang mungkin diperlukan.

Dengan demikian, pemahaman yang lebih baik tentang dinamika pelayanan pelanggan di salon-salon Kota Tomohon akan memberikan kontribusi signifikan bagi pemilik salon untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing bisnis mereka di pasar yang semakin kompetitif. Dengan semakin meningkatnya persaingan di industri salon, pemilik salon di Kota Tomohon dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan dan menarik pelanggan baru. Salah satu cara untuk mengatasi tantangan ini adalah dengan memahami kebutuhan dan harapan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan. Selain itu, perkembangan teknologi dan tren dalam industri kecantikan juga dapat mempengaruhi cara salon beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan[2] Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana salon-salon di Kota Tomohon mengikuti tren terbaru dalam layanan pelanggan dan teknologi yang relevan.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan, harapan, dan tren dalam industri salon di Kota Tomohon, pemilik salon dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memperluas pangsa pasar, dan memperkuat keberlanjutan bisnis mereka. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang berharga bagi pemilik salon, stakeholder industri kecantikan, serta masyarakat Kota Tomohon secara keseluruhan dengan memberikan wawasan yang mendalam tentang pelayanan pelanggan di salon-salon setempat.

Selain itu, perubahan dalam preferensi dan harapan pelanggan juga merupakan faktor penting yang perlu dipertimbangkan oleh pemilik salon di Kota Tomohon. Perubahan tren kecantikan, gaya hidup, dan preferensi konsumen dapat mempengaruhi permintaan terhadap jenis layanan tertentu, tingkat kenyamanan, dan tingkat harga yang dapat diterima oleh pelanggan.[3] Ada beberapa penyebab atau masalah yang sering disepelekan dan menjadi masalah di salon yaitu :

1. Kekurangan Staf yang Terlatih Salah satu masalah yang sering terjadi adalah kekurangan staf yang terlatih dan berkualitas. Ini dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, ketidakmampuan salon untuk memenuhi permintaan pelanggan, dan meningkatkan waktu tunggu.
2. Kurangnya Ketersediaan Janji Temu: Kurangnya manajemen waktu dan pengaturan janji temu yang buruk dapat mengakibatkan pelanggan harus menunggu terlalu lama atau bahkan kehilangan janji temu mereka. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan mengurangi loyalitas mereka.
3. Standar Kebersihan yang Rendah: Kebersihan adalah aspek penting dalam salon, namun terkadang standar kebersihan tidak dijaga dengan baik. Ini bisa mencakup kondisi ruangan yang kotor, peralatan yang tidak dirawat dengan baik, atau penggunaan alat-alat yang tidak steril. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan meningkatkan risiko penyebaran infeksi.
4. Kurangnya Komunikasi dengan Pelanggan: Pentingnya komunikasi yang efektif antara pelanggan dan staf salon sering kali terabaikan. Ini bisa mencakup ketidakjelasan tentang layanan yang ditawarkan, biaya yang terkait, atau harapan pelanggan. Kurangnya komunikasi dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan dan kesalahpahaman.
5. Ketidakpuasan terhadap Hasil Layanan: Salah satu masalah yang paling signifikan adalah ketidakpuasan pelanggan terhadap hasil layanan yang diberikan. Ini bisa terjadi karena berbagai alasan, termasuk ketidaksesuaian dengan harapan pelanggan, kesalahan teknis, atau kurangnya keterampilan staf salon.
6. Kurangnya Penawaran Layanan yang Diperlukan: Beberapa salon mungkin tidak menawarkan berbagai layanan yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pelanggan. Hal ini dapat mengakibatkan pelanggan mencari layanan di tempat lain, mengurangi pendapatan salon, dan mengurangi kepuasan pelanggan.

secara keseluruhan.

7. Masalah Pengelolaan dan Administrasi: Masalah administratif seperti pembukuan yang buruk, manajemen persediaan yang tidak efisien, atau sistem pembayaran yang tidak lancar juga dapat mengganggu pengalaman pelanggan dan operasional salon secara keseluruhan.
8. Kurangnya Kesadaran akan Tren dan Inovasi: Salon yang tidak mengikuti tren terbaru dalam industri kecantikan atau tidak mengadopsi inovasi teknologi mungkin ketinggalan zaman dan kurang diminati oleh pelanggan yang ingin mendapatkan pengalaman yang terkini dan berkualitas.

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti tertarik mengambil judul Analisis Pelayanan Pelanggan Salon Rambut Yang Ada Di Kota Tomohon.

## **2. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode penelitian Kualitatif dengan penelitian Kualitatif lebih menekankan pada proses pencarian makna, pengungkapan makna, dibalik fenomena yang muncul dalam penelitian dengan tujuan agar masalah yang akan dikaji nanti lebih bersifat komprehensif dalam alamiah dan apa adanya. Metode ini dianggap baik dan dapat membantu peneliti dalam mendeskripsikan dan menganalisis masalah dalam penelitian ini.

Pendekatan kualitatif yang mencoba menggambarkan apa adanya secara mendalam di mana peneliti turun lapangan dan meneliti bagaimana Analisis Pelayanan Pelanggan Salon Rambut yang ada di Kota Tomohon

Pada penelitian ini peneliti berfokus pada

- 1) Kualitas Produk 2) Kualitas Pelayanan 3) Respons Pelanggan

## **3. Hasil dan Pembahasan**

### **A. Hasil Pembahasan**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan publik. Masyarakat sebagai pelanggan memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat.[4]

Pelayanan publik melibatkan segala kegiatan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, seperti barang, jasa, dan pelayanan administrasi, yang disediakan oleh penyelenggara untuk kepentingan umum. Masyarakat, sebagai pelanggan, memiliki harapan tinggi terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Tugas Pemerintah Pusat dan Daerah adalah menyediakan pelayanan publik yang memuaskan, karena pemerintah sebagai alat negara memiliki peran penting dalam mewujudkan cita-cita negara. Pelayanan publik harus mematuhi etika pemerintahan yang bersumber pada norma sosial dan hukum, serta bertujuan untuk menuntun aparatur ke arah yang lebih baik, terpuji, dan bermoral.

Menurut Moenir (2021) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.[5] Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.[6]

Salon merupakan bagian integral dari industri layanan di Kota Tomohon, yang melayani kebutuhan perawatan dan kecantikan masyarakat. Kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh salon memiliki peran penting dalam mempengaruhi pengalaman pelanggan dan keberhasilan bisnis mereka.

Di tengah persaingan yang semakin ketat di industri salon di Kota Tomohon, pemilik salon dihadapkan pada tantangan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan baru. Memahami kebutuhan dan harapan pelanggan adalah kunci untuk mengatasi tantangan ini. Selain itu, perkembangan teknologi dan tren terbaru dalam industri kecantikan juga mempengaruhi cara salon beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan. Evaluasi sejauh mana salon mengikuti tren ini sangat penting.

Dengan memahami perubahan dalam preferensi, gaya hidup, dan harapan pelanggan, serta mengikuti tren terkini, pemilik salon dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman pelanggan, memperluas pangsa pasar, dan memperkuat keberlanjutan bisnis mereka. Penelitian ini bertujuan memberikan wawasan mendalam tentang pelayanan pelanggan di salon-salon Kota Tomohon, yang akan berguna bagi pemilik salon, stakeholder industri kecantikan, dan masyarakat setempat. Menyesuaikan layanan dengan perubahan preferensi pelanggan dan tren kecantikan dapat membantu salon untuk tetap relevan dan kompetitif dalam industri yang terus berkembang.

Perbandingan pelayanan sektor privat, seperti salon di Tomohon, dengan sektor publik pemerintah menunjukkan perbedaan signifikan dalam tujuan, kualitas pelayanan, dan respons terhadap keluhan. Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat sesuai undang-undang, dengan fokus pada kesejahteraan umum, namun sering terkendala birokrasi, kurangnya sumber daya, dan prosedur yang kaku. Di sisi

lain, pelayanan di salon lebih fleksibel, berorientasi pada profit, dan sangat dipengaruhi oleh tren dan preferensi pelanggan. Sektor privat, seperti salon, harus cepat menanggapi keluhan dan menyesuaikan layanan untuk menarik serta mempertahankan pelanggan di tengah persaingan. Evaluasi di sektor publik cenderung lebih formal dan lambat, sementara di sektor privat lebih cepat dan langsung melalui umpan balik pelanggan.

Namun, di Linda Salon beberapa masalah umum termasuk kekurangan staf terlatih, manajemen janji temu yang buruk, standar kebersihan yang rendah, komunikasi yang tidak efektif, ketidakpuasan terhadap hasil layanan, kurangnya variasi layanan, masalah administratif, dan ketidakpahaman terhadap tren terbaru. Masalah-masalah ini dapat mengurangi kepuasan pelanggan dan mempengaruhi keberhasilan salon secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Analisis Pelayanan Pelanggan Salon Yang Ada Di Kota Tomohon, maka peneliti uraikan indikator-indikator penelitian yang meliputi: 1) Kualitas Produk, 2) Kualitas Pelayanan, 3) Respon Pelanggan.

### **Kualitas Produk**

Pada indikator yang pertama diemukakan bahwa produk yang digunakan di Linda Salon Tomohon sering kali tidak memenuhi standar kualitas, yang secara signifikan mempengaruhi hasil perawatan. Produk-produk yang kurang berkualitas ini mengakibatkan efek perawatan yang tidak konsisten dan tidak tahan lama, sehingga menimbulkan masalah seperti rambut kering atau iritasi kulit bagi pelanggan. Selain itu, kurangnya pelatihan staf dalam penggunaan produk tersebut dan keterbatasan ketersediaan produk berkualitas semakin memperparah situasi.

Kurangnya pelatihan staf menyebabkan mereka tidak memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menggunakan produk-produk tersebut secara efektif. Staf yang kurang terlatih ini sering kali tidak dapat memberikan perawatan yang optimal, yang pada gilirannya mengurangi kepuasan pelanggan. Keterbatasan ketersediaan produk berkualitas juga berarti bahwa staf sering kali harus bekerja dengan produk yang tidak memadai, yang membatasi kemampuan mereka untuk mencapai hasil perawatan yang diinginkan oleh pelanggan.

Pelanggan merasa bahwa kualitas produk yang digunakan tidak sebanding dengan harga yang mereka bayarkan, menimbulkan rasa ketidakpuasan yang mendalam. Banyak pelanggan merasa bahwa mereka tidak mendapatkan nilai yang sesuai dari layanan yang diterima, dan hal ini menciptakan kekecewaan dan ketidakpercayaan terhadap salon. Kualitas yang diharapkan tidak tercapai, dan pelanggan merasa dirugikan karena hasil perawatan yang tidak memuaskan.

Secara keseluruhan, kombinasi dari produk berkualitas rendah, kurangnya pelatihan staf, dan hasil perawatan yang mengecewakan berkontribusi pada pengalaman negatif pelanggan di Linda Salon Tomohon. Pelanggan tidak hanya merasa tidak puas dengan hasil perawatan yang diterima, tetapi juga merasa tidak dihargai sebagai konsumen yang membayar untuk layanan berkualitas.

Menurut Kotler & Armstrong (2018), kualitas produk dapat diartikan sebagai kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi kehandalan, daya tahan, ketepatan, kemudahan, dan sebagainya. [7]

Hal ini relevan dengan temuan di Linda Salon Tomohon, di mana produk yang digunakan sering kali tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Produk-produk yang kurang berkualitas tersebut tidak mampu menjalankan fungsinya dengan baik, sehingga mengakibatkan efek perawatan yang tidak konsisten dan tidak tahan lama, serta masalah seperti rambut kering atau iritasi kulit bagi pelanggan.

Ketidakmampuan produk dalam memenuhi aspek-aspek kehandalan, daya tahan, dan ketepatan, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler & Armstrong, menunjukkan bahwa produk yang digunakan tidak memiliki kualitas yang memadai. Hal ini diperburuk oleh kurangnya pelatihan staf dalam penggunaan produk, yang semakin mengurangi kehandalan dan efektivitas perawatan yang diberikan.

Selain itu, keterbatasan ketersediaan produk berkualitas juga membatasi kemampuan staf untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Akibatnya, pelanggan merasa tidak mendapatkan nilai yang sebanding dengan harga yang mereka bayarkan, yang menciptakan rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap salon.

Secara keseluruhan, sesuai dengan teori Kotler & Armstrong, kualitas produk yang tidak memadai di Linda Salon Tomohon berdampak negatif pada pengalaman pelanggan, karena produk-produk tersebut tidak mampu melaksanakan fungsinya dengan baik, mengurangi kepuasan pelanggan, dan merusak reputasi salon.

### **Kualitas Pelayanan**

Dalam indikator ini menunjukkan bahwa pelanggan di Linda Salon Tomohon sering kali harus menunggu lama sebelum mendapatkan layanan, dengan permintaan mereka tidak segera ditanggapi. Ini menciptakan pengalaman yang tidak memuaskan dan menimbulkan rasa frustrasi di kalangan pelanggan. Selain itu, layanan yang diberikan sering tidak konsisten, dengan hasil yang berbeda setiap kali pelanggan datang ke salon. Keterlambatan dalam penjadwalan janji temu juga menjadi masalah, yang menambah ketidaknyamanan dan rasa tidak dihargai di antara pelanggan.

Waktu tunggu yang lama meskipun telah membuat janji terlebih dahulu menyebabkan pelanggan merasa bahwa layanan yang mereka terima tidak sepadan dengan ekspektasi mereka. Ketidakpastian dalam hasil perawatan dan ketidakselarasan waktu layanan semakin memperburuk pengalaman pelanggan.

Lebih jauh lagi, beberapa staf di salon tampak tidak disiplin dan kurang terlatih, yang berdampak langsung pada kualitas layanan yang diberikan. Kurangnya keterampilan dan pelatihan yang memadai membuat staf tidak mampu memberikan layanan yang konsisten dan memuaskan, semakin memperburuk ketidakpuasan pelanggan.

Secara keseluruhan, kombinasi dari waktu tunggu yang lama, layanan yang tidak konsisten, keterlambatan penjadwalan, dan kurangnya disiplin serta pelatihan staf berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang negatif di Linda Salon Tomohon.

Menurut Kotler & Keller (2016), kualitas pelayanan adalah kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Hal ini relevan dengan situasi yang terjadi di Linda Salon Tomohon, di mana beberapa aspek pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan dan tidak memberikan kepuasan yang diinginkan.[8]

Indikator yang menunjukkan bahwa pelanggan harus menunggu lama sebelum mendapatkan layanan, dengan permintaan mereka yang tidak segera ditanggapi, menunjukkan bahwa kelengkapan fitur pelayanan di salon tersebut tidak memadai. Ketidakpastian dalam hasil perawatan dan ketidakselarasan waktu layanan juga menandakan bahwa kemampuan salon untuk memenuhi kebutuhan pelanggan masih kurang optimal.

Layanan yang tidak konsisten, dengan hasil yang berbeda setiap kali pelanggan datang, mencerminkan kurangnya standarisasi dalam proses pelayanan. Menurut teori Kotler & Keller, pelayanan yang konsisten adalah bagian dari kualitas pelayanan yang penting untuk memberikan kepuasan terhadap suatu kebutuhan. Ketidakmampuan untuk menjaga konsistensi ini berarti bahwa pelanggan tidak mendapatkan pengalaman yang dapat diandalkan setiap kali mereka mengunjungi salon.

Keterlambatan dalam penjadwalan janji temu dan kurangnya disiplin serta pelatihan staf juga mengindikasikan bahwa fitur-fitur penting dalam pelayanan tidak diterapkan dengan baik. Kurangnya keterampilan dan pelatihan yang memadai membuat staf tidak mampu memberikan layanan yang konsisten dan memuaskan, yang berakibat pada pengalaman negatif bagi pelanggan.

Secara keseluruhan, kombinasi dari waktu tunggu yang lama, layanan yang tidak konsisten, keterlambatan penjadwalan, dan kurangnya disiplin serta pelatihan staf menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Linda Salon Tomohon belum mampu memberikan kepuasan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler & Keller. Ini mengakibatkan pengalaman negatif yang berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

### **Respon Pelanggan**

Respon pelanggan di Linda Salon menunjukkan bahwa pelanggan di Linda Salon Tomohon menghadapi berbagai masalah yang mempengaruhi pengalaman mereka secara keseluruhan. Staf salon sering kali tidak ramah dan kurang responsif, memberikan informasi yang tidak konsisten, serta penjelasan yang kurang mendetail mengenai layanan yang ditawarkan. Hal ini menciptakan ketidakpastian bagi pelanggan mengenai layanan yang mereka terima.

Selain itu, staf cenderung defensif ketika menghadapi keluhan pelanggan dan sering kali tidak memberikan solusi yang memadai. Perubahan yang dilakukan sebagai tanggapan terhadap umpan balik pelanggan tampaknya tidak signifikan, sehingga masalah yang sama sering kali muncul kembali tanpa ada perbaikan yang berarti.

Masalah lain yang signifikan adalah waktu tunggu yang lama meskipun pelanggan telah membuat janji terlebih dahulu. Kualitas pekerjaan yang diberikan sering kali tidak sesuai dengan harapan pelanggan, dan tidak ada tindak lanjut yang memadai untuk menangani ketidakpuasan pelanggan.

Kebersihan salon dan kondisi alat-alat juga sering kali kurang terjaga, menambah ketidaknyamanan dan kekhawatiran pelanggan. Sikap staf yang kurang profesional dan perhatian yang tidak konsisten lebih lanjut memperburuk situasi, menciptakan pengalaman yang kurang memuaskan bagi pelanggan.

Kombinasi dari kurangnya keramahan staf, penanganan keluhan yang tidak efektif, ketidakpastian dalam hasil layanan, serta masalah kebersihan dan profesionalisme staf, berkontribusi pada pengalaman negatif pelanggan di Linda Salon Tomohon.

Menurut Kotler (2016), Jika barang dan jasa yang telah dibeli cocok dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka akan terdapat kepuasan dan sebaliknya. Teori ini sangat relevan dengan situasi yang terjadi di Linda Salon Tomohon, di mana banyak aspek pelayanan tidak memenuhi harapan pelanggan dan menyebabkan ketidakpuasan.[9]

Respon pelanggan di Linda Salon menunjukkan bahwa pelanggan sering kali menghadapi staf yang tidak ramah dan kurang responsif, serta mendapatkan informasi yang tidak konsisten dan penjelasan yang kurang mendetail mengenai layanan yang ditawarkan. Hal ini menciptakan ketidakpastian dan kebingungan, yang jauh dari harapan pelanggan terhadap layanan yang jelas dan ramah.

Selain itu, ketika pelanggan mengajukan keluhan, staf cenderung defensif dan tidak memberikan solusi yang memadai. Menurut Kotler, ketidakcocokan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami akan menyebabkan ketidakpuasan. Dalam hal ini, ketidakmampuan staf untuk menangani keluhan secara efektif membuat masalah yang sama berulang tanpa adanya perbaikan yang berarti, yang semakin menurunkan kepuasan pelanggan.

Masalah lain yang signifikan adalah waktu tunggu yang lama meskipun pelanggan telah membuat janji

terlebih dahulu. Pelanggan mengharapkan layanan yang tepat waktu dan efisien, namun kenyataannya mereka harus menunggu lama, sehingga menimbulkan rasa frustrasi dan ketidakpuasan.

Kualitas pekerjaan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan kurangnya tindak lanjut untuk menangani ketidakpuasan semakin memperparah situasi. Menurut Kotler, ketika hasil layanan tidak sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa kecewa dan tidak puas.[10]

Kebersihan salon dan kondisi alat-alat yang sering kali kurang terjaga juga menambah ketidaknyamanan dan kekhawatiran pelanggan. Pelanggan mengharapkan lingkungan yang bersih dan profesional, namun kenyataannya mereka mendapati kondisi yang sebaliknya.

Kurangnya keramahan staf, penanganan keluhan yang tidak efektif, ketidakpastian dalam hasil layanan, serta masalah kebersihan dan profesionalisme staf berkontribusi pada ketidakcocokan antara harapan pelanggan dan kenyataan yang mereka alami di Linda Salon Tomohon. Hal ini, sesuai dengan teori Kotler, menyebabkan ketidakpuasan yang signifikan di kalangan pelanggan.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka ditarik kesimpulan bahwa pelayanan yang ada di Linda salon masih belum maksimal oleh karena kurangnya pelatihan staf di Linda Salon Tomohon menyebabkan hasil perawatan yang tidak memuaskan dan masalah seperti rambut kering atau iritasi. Hal ini membuat pelanggan merasa tidak mendapatkan nilai yang sebanding dengan harga yang dibayar, berujung pada ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap salon. Dan Pelanggan di Linda Salon Tomohon sering menghadapi waktu tunggu lama, layanan yang tidak konsisten, dan keterlambatan penjadwalan, yang menciptakan pengalaman yang tidak memuaskan. Kurangnya disiplin dan pelatihan staf juga berdampak negatif pada kualitas layanan. Masalah ini berkontribusi pada ketidakpuasan dan pengalaman negatif pelanggan. Sehingga Di Linda Salon Tomohon, terdapat juga karyawan yang tidak ramah dan kurang responsif, penanganan keluhan yang tidak efektif, waktu tunggu yang lama, serta kebersihan dan kondisi alat yang kurang terjaga. Dari masalah-masalah ini menjadikan pengalaman yang kurang memuaskan dan berdampak negatif pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil tersebut maka penulis memberikan masukan bahwa perlu adanya peningkatan kualitas produk pelatihan staf untuk dapat menggunakan produk yang berkualitas lebih baik, dan memperbaiki sistem manajemen waktu yang lebih efektif dan juga butuh adanya peningkatan responsivitas dan kebersihan untuk bisa menunjang pelayanan yang ada di Linda salon

## Referensi

- [1] Mohammad Ubait Hisni, Feti Fatimah, and Y. Gunawan, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Physical Evidence Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Salon Sheama Glenmore Kabupaten Banyuwangi," *J. Penelit. Ilmu Sos. dan Eksakta*, vol. 1, no. 2, pp. 85–97, 2022, doi: 10.47134/trilogi.v1i2.13.
- [2] F. K. Puung, A. Fudholi, and B. S. Dharmmesta, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Di Salon Dan Spa," *Anal. Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Dan Loyal. Pelangg. Di Salon Dan Spa*, vol. 4, no. 2, pp. 105–110, 2014.
- [3] A. Rastavela and N. Artina, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Salon Queen Reborn Kota Palembang," *J. Ilm. Ekon. Dan Bisnis Univ. Multi Data Palembang*, vol. 13, no. 2, p. 22, 2018.
- [4] S. Maulidiah, "Pelayanan Publik," M. S. Dr. H. RahyunirRauf, Ed., Bandung: CV Indra Prahasta, 2014. [Online]. Available: c
- [5] A. R. Dilapanga, "Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppk) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow," *J. Adm.*, vol. 3, no. 1, pp. 28–34, 2021.
- [6] R. Katharina, *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2021. [Online]. Available: <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=HVYrEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=pelayanan+publik&ots=sQ6lXLPHGQ&sig=bOLTN43y0tab766y3W5QDjN6yKA>
- [7] F. Kuhua, A. R. Dilapanga, and J. Mantiric, "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Pendidikan Daerah Provinsi Sulawesi Utara," *J. Adm.*, vol. 1, no. 1, pp. 05–09, 2019.
- [8] M. P. Publik and A. Nurmandi, "Manajemen Pelayanan Publik," 2010.
- [9] M. Runesi, A. R. Dilapanga, M. Si, and D. S. R. Siwij, "Analisis Parkir Liar dan Pengerakan Lalu Lintas ( Studi Kasus di Jalan Raya Kelurahan Tataran 2 Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa )," vol. 1, no. 1.
- [10] Asiva Noor Rachmayani, *Manajemen Pelayanan Publik*. Samarinda: Tahta Media Group, 2021.