ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA PERAWATAN KECANTIKAN PADA SALON TIARA MUSLIMAH BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH :
HARYATI
1401151450

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2018 M / 1439 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Haryati

NIM : 1401151450

Jurusan/Prodi : Ekonomi Syariah (S1)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 31 Mei 2018

Yang membuat pernyataan



Haryati

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin
Ditulis oleh	:	Haryati
NIM	:	1401151450
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Jurusan	:	Ekonomi Syariah
Tahun Akademik	:	2017/2018
Tempat dan Tanggal lahir	:	Takisung 10 Februari 1996
Alamat		Jl. Ahmad Yani km 4,5 Kelurahan Kebun bunga Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 31 Mei 2018

Pembimbing I,

Drs. Nispan Rahmi, M. Ag.

NIP. 196705011994031005

Pembimbing II

Pati Matu Jahra, S.Ag.M.SI

NIP. 197404182002122001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Rohana Faridah. S. E., M. M.

NIP. 197804272009012010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kecantikan Pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin", ditulis oleh Haryati, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 23 Juli 2018

Dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A (3, 75)**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fatturrahman Azhari, MHI.
NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. Akh. Fauzi Aseri, MA. (Ketua)	1.
2. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. (Anggota)	2.
3. Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI. (Anggota)	3.
4. Ansharullah, S. Ag., M.Fil. I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Haryati, 2018, *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Kecantikan Pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin,* Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi. M.Ag., Pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag., M. SI

Kata Kunci: Analisis Kualitas, Pelayanan Jasa Kecantikan

Penelitian ini dilatar belakangi oleh perkembangan sektor bisnis yang semakin pesat, salah satunya pada bisnis salon kecantikan yang ada di kota Banjarmasin. pada umumnya dalam bisnis pastilah terdapat persaingan, dan hal yang bisa dilakukan oleh Salon kecantikan yaitu dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Hal itu juga yang dilakukan oleh Salon Tiara Muslimah meskipun harga perawatan yang ditawarkan cukup mahal namun tidak mengurangi peminatnya untuk melakukan perawatan disana. Diharapkan dengan terpenuhinya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/konsumen maka tercapailah harapan dan tujuan yang diinginkan, dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan *(field research).* Untuk mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumenter. Wawancara dilakukan kepada lima orang karyawati dari Salon Tiara Muslimah Banjarmasin dan sepuluh orang pelanggan/konsumen Salon Tiara Muslimah. Setelah data terkumpul, data tersebut dianalisis menggunakan analisis kualitatif dengan menggunakan model Miles dan Huberman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Salon Tiara Muslimah sudah menerapkan dimensi kualitas pelayanan, adapun pengukuran dalam penelitian ini yaitu dimensi berwujud seperti tersedianya fasilitas gedung, keandalan di tunjukkan dengan karyawati cukup profesional dari segi memberikan perawatan, ketanggapan seperti cepat dalam menangani keluhan pelanggan, jaminan seperti memberikan perawatan gratis apabila terjadi kesalahan pada pelayanan, dan empati seperti memberikan keramahan dalam melayani pelanggan. Selain itu faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Salon Tiara Muslimah seperti harga yang ditawarkan cukup bervariasi setiap perawatan, produk yang digunakan *Brand* sendiri, promosi yang dilakukan melalui sosial media dan tempat nya kurang strategis karena berada di dalam komplek.

MOTO

Tidak ada kata gagal sebelum mencoba

Pantang menyerah.

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Swt. yang telah memberikan nikmat dan rahmat-Nya yang begitu besar, sehingga saya mampu melakukan salah satu kewajiban-Nya yaitu menuntut ilmu. Saya juga bersyukur karena berkat-Nya saya bisa melalui semua ujian, tantangan, dan rintangan. tidak lupa shalawat serta salam selalu teriring kepada Nabi Muhammad saw, serta orang yang mengikuti beliu hingga akhir zaman.

Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Abah, Mama tercinta dan tersayang yang tiada pernah hentinya memberikan semangat, doa, dorongan, nasehat, dan kasih sayang serta pengorbanan yang tidak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku.

Tidak lupa aku ucapkan terima kasih kepada teman sejawat seperjuangan ES B 2014 dan teman-teman yang tidak bisa ku sebutkan satu persatu. Meskipun tidak tertuang dalam kertas ini, nama kalian tetap tersimpan baik dalam hatiku. Aku berterima kasih atas dukungan, doa, nasehat, hiburan, dan semangat yang kalian berikan selama ini dan terima kasih kepada Linda Yulianti/Mami Linda yang telah menemaniku selama 4 tahun. Dia adalah sahabat sekaligus seperti keluarga. yang selalu memberi semangat, motivasi dan selalu menolong saat aku kesusahan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ،

اَلْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنَ، وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ

سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى اَلِهِ وَاَصْحَبِهِ أَجْمَعِيْنَ

Dengan nama Allah Yang Maha pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah tuhan semesta alam. Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw beserta para sahabat.

Berkat taufik, hidayah dan inayah Allah Swt., akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Perawatan Kecantikan Pada Salon Tiara Muslimah Banjarmasin.

Penulis menyadari dengan sepenuhnya dalam menyusun skripsi ini banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan, motivasi, dan sebagainya. Maka penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberi persetujuan pada judul skripsi ini.
2. Rohana Faridah, S.E., M. M. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan arahan penulisan skripsi ini sesuai dengan pengembangan jurusan tersebut.

3. Drs. Nispan Rahmi, M.Ag., selaku Pembimbing I dan Pati Matu Zahra, S.Ag.,M.SI. selaku Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan serta mengoreksi penulisan skripsi ini.
4. Para dosen maupun asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selalu memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepada Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Syariah, dan Perpustakaan Daerah Banjarmasin yang telah meminjamkan buku-buku.
6. Pemilik dan karyawan Salon Tiara Muslimah yang telah membantu dalam memberikan data-data yang diperlukan selama penelitian.
7. Semua pihak yang terkait dan turut berpartisipasi memberikan motivasi, bantuan, dan saran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik semoga mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah swt.

Dengan demikian mengharap ridha dan karunia-Nya, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. *Amin yā Robbal `alamin*.

Banjarmasin, 22 Mei 2018

Penulis,

Haryati

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba`	B	Be
ت	Ta`	T	Te
ث	Ṡa`	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha`	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ى	Ya`	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta‘aqqidīn*
عدّة	Ditulis	*‘iddah*

3. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	*Karamah al auliyā'*

2. Apabila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*Zakātul-fiṭri*

4. Vokal pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*
ـَ	Faṭhah	Ditulis	*A*
ـُ	Ḍammah	Ditulis	*U*

5. Vokal panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	ā – *jāhiliyyah*
2	Fathah + ya'mati يسعى	Ditulis	ā - *yas'ā*
3	Kasrah + ya'mati كريم	Ditulis	ī – *karīm*
4	Dammah + wawu mati فروض	Ditulis	ū - *furūḍ*

6. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	ai – *Bainakum*
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	au – *Qaulun*

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*u'iddat*

لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	*al - Qur'ān*
القياس	Ditulis	*al – Qiyās*

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	*as – Samā*
الشمس	Ditulis	*asy – Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*Żawī al - furūḍ* atau *Żawīl - furūḍ*
أهل السنة	Ditulis	*ahl as - sunnah atau ahlussunnah*