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.