

PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN

BALQIS SPA MUSLIMAH KEDIRI

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.EI)



Oleh :

EMA LUTFIANA

NIM. 9.313.048.12

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
JURUSAN SYARI'AH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
KEDIRI
2016**

ABSTRAK

EMA LUTFIANA, Dosen Pembimbing Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM. dan Dr. H. Ahmad Sakur, M.El.: Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Balqis Spa Muslimah Kediri, Jurusan Syariah, Prodi Ekonomi Syariah, STAIN Kediri, 2016.

Kata Kunci: Persepsi Konsumen, Pelayanan

Gaya hidup wanita masa kini selalu dituntut untuk memperhatikan penampilan, tidak hanya dalam berbusana, namun juga penampilan wajah dan tubuh. Spa khusus muslimah menjadi perawatan yang menjamin terhalangnya penglihatan aurat muslimah dari pandangan laki-laki dan orang yang bukan mahramnya. Balqis Spa Muslimah memberikan fasilitas kepada wanita muslimah saat memanjakan dirinya dan tetap merasa nyaman dengan privasi dan nuansa Islami, misalnya seperti karyawan berpakaian muslimah, berkomunikasi dengan konsumen secara baik, dan tidak memperbolehkan kaum pria masuk agar konsumen wanita mendapatkan kenyamanan. Fasilitas dan pelayanan yang diberikan tersebut menarik penulis untuk meneliti persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Balqis Spa Muslimah. Peneliti ingin membuktikan apakah pelayanan yang diberikan Salon Spa tersebut sudah diterima dan dirasakan baik oleh konsumen dalam bentuk persepsi konsumen terhadap pelayanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1). Bagaimana pelayanan Balqis Spa Muslimah Kediri. 2). Bagaimana persepsi konsumen terhadap pelayanan Balqis Spa Muslimah Kediri. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif yang menghasilkan data deskriptif. Kehadiran peneliti di lapangan sangat penting karena sebagai pengumpul data dengan lokasi penelitian di Balqis Spa Muslimah Kediri. Prosedur pengumpulan data yaitu dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi dengan sumber data yaitu pimpinan Balqis Spa Muslimah Kediri, terapis dan konsumen.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Pelayanan Balqis Spa Muslimah yang diukur dengan lima dimensi pelayanan, yaitu: Keandalan (*reability*), menginformasikan mengenai fasilitas perawatan dengan jelas, kecepatan dalam menangani keluhan konsumen, secara handal dan cepat dalam melayani; Daya tanggap (*responsiveness*), melayani konsumen dengan cepat dan tanggap, selalu tanggap jika ada konsumen yang memerlukan bantuan, memberikan jawaban yang mudah dimengerti oleh konsumen; Jaminan (*assurance*), sikap ramah, sopan, jujur, memberikan dan menjelaskan informasi berupa solusi kepada konsumen dengan bahasa yang mudah di mengerti; Empati (*empathy*), pemberian perhatian kepada konsumen, berupa sapaan; Bukti langsung atau fasilitas (*tangibel*), berusaha memberikan sarana dan prasarana yang terbaik dan lengkap kepada konsumen. 2) Persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Balqis Spa Muslimah yang dinilai dari lima dimensi pelayanan yaitu: pada reabilitas cukup baik. Penilaian konsumen terhadap daya tanggap sudah cukup baik. Penilaian konsumen terhadap jaminan cukup baik. Penilaian konsumen terhadap empati cukup baik. Namun, pada atribut bukti fisik konsumen menilai kurang baik.

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BALQIS SPA
MUSLIMAH KEDIRI**

EMA LUTFIANA
NIM 9313.048.12

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. H. Ahmad Syakur, M, EI
NIP. 19760708 200604 1 004

NOTA KONSULTAN

Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 23 Agustus 2016

Kepada

Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Ketua untuk membimbing penyusun skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : EMA LUTFIANA

Nim : 9.313.048.12

Judul : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BALQIS
SPA MUSLIMAH KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini terlampir terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan banyak terima kasih.


Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. H. Ahmad Syakur, M, EI
NIP. 19760708 200604 1 004

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (Empat) Berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kediri, 23 Agustus 2016

Kepada
Yth: Bapak Ketua Sekolah Tinggi
Agama Islam (STAIN) Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel No.7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bersama ini kami kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : EMA LUTFIANA

Nim : 9.313.048.12

Judul : PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BALQIS
SPA MUSLIMAH KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah yang dilaksanakan pada tanggal 6 September 2016, kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian harap maklum adanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE, MM.
NIP. 19740528 200312 2 001

Pembimbing II



Dr. H. Ahmad Syakur, M, EI
NIP. 19760708 200604 1 004

HALAMAN PENGESAHAN

**PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BALQIS SPA
MUSLIMAH KEDIRI**

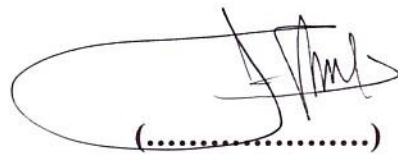
EMA LUTFIANA
NIM. 9313.048.12

Telah Diujikan Di Depan Sidang Munaqasah Sekolah Tinggi Agama Islam
Negeri (STAIN) Kediri Pada Tanggal 6 September 2016.

Tim Penguji,

Penguji Utama

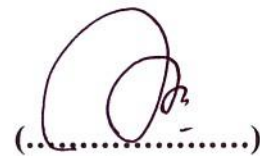
Muhammad Muhaimin, M.Ag.
NIP. 19740401200312 1 005



(.....)

Pembimbing I

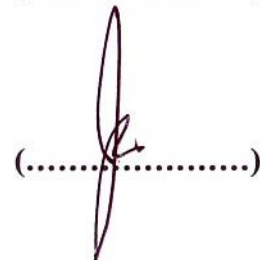
Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM.
NIP. 19640624 200212 1 001



(.....)

Pembimbing II

Dr. H. Ahmad Syakur, M, EI.
NIP. 19760708 200604 1 004



(.....)

Kediri, 6 September 2016
Ketua STAIN Kediri

Dr. Nur Chamid, MM
19680714 199703 1 002

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yang tercinta Ayahanda Purwito dan Ibu Binti Mahzurotin yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan semangat untukku baik secara moril maupun materil dan do'a yang selalu mengiringi perjalanan hidupku.

Kakak dan adikku tersayang Allwy Ibrahim Hussein, dan Zulfa Widya Rachma yang telah menyemangati sampai terselesaikan skripsi ini.

Untuk Aris Eko Prastowo yang nantinya akan bersanding denganku yang tidak pernah letih selalu memberiku semangat dan motivasi.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah wa syukurillah ungkapan rasa syukur senantiasa terlantun seiring dengan anugerah dan nikmat yang tak pernah henti mengalir dalam hidup ini. Lelah dan letih ini tak berarti ketika Sang Maha Agung memberikan kemudahan dan kelancaran dalam setiap urusan yang ada, karena hanya dengan kuasa-Nya lah penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN BALQIS SPA MUSLIMAH KEDIRI”, serta penulis berharap semoga Allah SWT senantiasa memberikan Ridha-Nya sehingga menjadi ilmu yang bermanfaat di dunia hingga kelak di akhirat.

Shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi agung Muhammad SAW, beserta seluruh keluarga dan para sahabat-sahabatnya, yang mana dengan bimbingan beliau umat manusia dapat menggapai kebenaran yang hakiki untuk mencapai jalan yang diridhai Allah SWT, yakni Agama Islam.

Dalam penyelesaian skripsi ini, banyak rintangan yang ditemui penulis, Namun semua itu mampu penulis lewati karena doa dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis sampaikan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM selaku Ketua STAIN Kediri.
2. Ibu Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE. MM dan Bapak Dr. H. Ahmad Syakur, M.EI selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran serta membuat penulis selalu bersemangat dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

3. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, MHI selaku Ketua Jurusan Syariah STAIN Kediri beserta Bapak dan Ibu Staf Jurusan Syariah Prodi Ekonomi Syariah.
4. Kedua orang tua dan keluarga besar yang sudah mendukung baik moril dan materil serta do'a yang selalu diberikan sehingga skripsi ini terselesaikan.
5. Ibu Lailatul Aniza'ar. Selaku pimpinan Balqis Spa Muslimah Kediri.
6. Untuk sahabatku seperjuangan "ES B" Devi, Fiqa, Cici, Ainun, Dahlia, Lela, Desta, Lita, Ela, Faiziyah, Iza, Ifa, Beta, Dewi Kuntari, Faudha, Dhofi, Fitrotul, Dina, Nafi', Pak bos, Farid, Ayyub, Hasan, Bangun, serta teman-temanku lainnya yang tidak bisaku sebutkan satu persatu. Terimakasih telah mendukung serta bersama selama proses skripsi ini.

Kepada semua pihak tersebut, yang telah tulus ikhlas membantu sehingga menambah kelancaran dalam menyusun skripsi ini. Atas segala jasa dan budinya, penulis hanya bisa memberikan doa "Jaza kumullah ahsanal jaza" semoga kebaikannya dibalas oleh-Nya dengan kebaikan yang setimpal.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebuah karya tulis, ibarat pepatah tiada gading yang tak retak. Karena itu penulis mengharap kritik an saran yang membangun dari pembaca untuk lebih baiknya sebuah karya tulis dan mudah-mudahan skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan bagi para pembaca sekalian.

Kediri, 23 Agustus 2016
Penulis

Ema Lutfiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA KONSULTAN	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Telaah Pustaka	8
BAB II: LANDASAN TEORI.....	9
A. Persepsi.....	9
1. Pengertian Persepsi	9

2. Proses persepsi	11
3. Karakteristik Stimulus yang Mempengaruhi Persepsi	13
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi	17
5. Aplikasi Strategis Persepsi Konsumen.....	18
6. Inferensiasi Perseptual	23
B. Pelayanan	27
1. Pengertian Pelayanan	27
2. Elemen-elemen Pelayanan	28
3. Kualitas Pelayanan	33
4. Pelayanan dalam Islam.....	39
 BAB III: METODE PENELITIAN	 44
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan.....	44
B. Kehadiran Peneliti.....	45
C. Lokasi Penelitian.....	46
D. Sumber Data.....	47
E. Pengumpulan Data	48
F. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
G. Analisis Data.....	50
H. Tahap-Tahap Penelitian.....	
 BAB IV: PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	 52
A. Gambaran Umum Balqis SPA Muslimah	52
1. Sejarah Balqis Spa Muslimah Kediri	52
2. Visi, Misi, Tujuan, Balqis Spa Muslimah Kediri.....	53
3. Struktur Balqis Spa Muslimah Kediri	54
4. Letak Geografis Balqis Spa Muslimah Kediri	55
B. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Balqis SPA Muslimah Kediri	55
1. Pelayanan Balqis Spa Muslimah.....	55

2. Persepsi Konsumen Terhadap Pelayanan Balqis SPA Muslimah Kediri	69
C. TEMUAN PENELITIAN	74
BAB V: PEMBAHASAN	80
A. Pelayanan Balqis SPA Muslimah Kediri	80
B. Persepsi Konsumen terhadap Pelayanan Balqis SPA Muslimah Kediri	86
BAB VI: PENUTUP	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran.....	97

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 : Struktur Organisasi Balqis Spa Muslimah.....	54
Tabel 2 : Jenis dan Harga Paket Perawatan.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
Lampiran II : Dokumentasi
Lampiran III : Surat Keterangan Melakukan Penelitian
Lampiran IV : Daftar Riwayat Hidup