

BAB 6 PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan telah didapatkan rancangan jasa pada Salon & Spa Madina yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan (*voice of customer*). Urutan rancangan respon teknis dari prioritas tertinggi sampai terendah sesuai dengan hasil QFD sebagai referensi bagi pemilik usaha dalam menyediakan kualitas pelayanan yang berfokus pada pelanggan untuk memperoleh keunggulan kompetitif adalah sebagai berikut.

- a. Memberikan pelatihan kepada karyawan
- b. Menetapkan standar sikap yang harus ditunjukkan karyawan kepada pelanggan
- c. Menetapkan prosedur kerja karyawan
- d. Merekrut karyawan yang berkompeten.
- e. Menyiapkan gudang atau tempat penyimpanan bahan-bahan dan alat perawatan
- f. Ruang salon dibuat tertutup (tidak bisa terlihat dari luar) sehingga pelanggan terjaga privasinya
- g. Memberi pengharum ruangan otomatis di beberapa sudut ruangan
- h. Memberi aromaterapi di ruangan spa
- i. Menyediakan sofa yang nyaman untuk pelanggan yang menunggu giliran
- j. Memasang *sound speaker* dan selalu memutar musik yang membuat pelanggan rileks
- k. Memasang jaringan internet/ free wifi untuk pelanggan
- l. Menyediakan alat-alat kebersihan dan tempat penyimpanannya
- m. Menyediakan daftar menu layanan, lengkap dengan manfaat dan harganya
- n. Mengatur instalasi listrik
- o. Menggunakan warna cat yang natural
- p. Menyediakan layanan perawatan rambut dan tubuh yang beragam atau sesuai dengan berbagai jenis rambut dan manfaat
- q. Menetapkan waktu kerja karyawan dan tata tertib
- r. Merancang *layout* ruangan
- s. Mempekerjakan karyawan yang khusus untuk membersihkan salon (*cleaning service*)

- t. Mengecek persediaan dan inventaris salon setiap hari
- u. Mencuci handuk setiap habis pakai
- v. Menyediakan bahan bacaan untuk pelanggan
- w. Menyediakan seragam untuk karyawan
- x. Menerapkan aturan berpenampilan

6.2. Saran

Saran yang dapat disampaikan adalah:

- a. Penelitian lebih lanjut mengenai rancangan proses bisnis usaha Salon & Spa Madina.
- b. Penelitian yang berkaitan dengan analisis dampak limbah salon terhadap lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Y. (1990). *Quality function deployment: Integrating customer requirements into product design*. Cambridge, Mass: Productivity Press.
- Anwar, A., Mulyati, D. S., dan Amelia, W. (2013). Application quality function deployment to improve the quality of services in Ngodoe cafe. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 4(6). doi:10.7763/IJIMT.2013.V4.464
- Badan Pusat Statistik. (2013). Pertumbuhan ekonomi Indonesia triwulan II-2013. Diakses tanggal 28 November 2013 dari <http://www.bps.go.id/getfile.php?news=1031>
- Bernal, M. L., Dornberger, D. U., Suvelza, M. A., dan Byrnes, M. T. (2009). Quality Function Deployment (QFD) for Services. (Handbook International SEPT Program). Universitas Leipzig.
- Bitner, M. J., Ostrom, A. L., dan Morgan, F. N. (2007). Service blueprinting: a practical technique for service innovation. *California Management Review*, 50(3), 66-94. doi:10.2307/41166446
- Calipinar, H., dan Gozum, A. G. I. (2012). Analyzing the influence of organizational culture on new service design: case studies from turkey. *Information Management and Business Review*, 4(3), 185-194.
- Chai, K.-H., Zhang, J., dan Tan, K.-C. (2005). A TRIZ-based method for new service design. *Journal of Service Research*, 48.
- Chang, D. -S, dan Yang, S.-L. (2010). Combining kano model and service blueprint for adult day care service- a case study in taiwan. (Thesis). Department of Business Administration, National Central University, Taiwan.
- Grönroos C. (2000), *Service management and marketing: a customer relationship management approach*. Chichester: John Wiley.
- Katzen, H. (2011). Essentials of service design. *Journal of Service Science*, 4(2), 43-61.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management, the millenium edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc

- Lewis, B.R. (1989). Quality in the service sector – a review. *International Journal of Bank Marketing*, 7(5).
- Lin, Y., dan Pekkarinen, S. (2011). QFD-based modular logistics service design. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 5, 344-356. doi:10.1108/08858621111144406
- Lovelock, C., Patterson, P., dan Walker, R. (2004). *Services marketing: an asia-pacific & australian perspective*. (Ed. 3). Australia: Pearson Education
- Mager, B. (2009). *Service design as an emerging field*. Helsinki, Finlandia: Taik Publications.
- Moore, C.D. (1987). Outclass the competition with service distinction. *Mortgage Banking*, 47(11).
- Moritz, S. (2005). *Service design: practical access to an evolving field*. Cologne: Köln International School of Design.
- Mudie, P., dan Cottam, A. (1999). *The Management and Marketing of Services*. (Ed. 2). Oxford: Butterworth-Heinemann
- Ostrom, A. L., Bitner, M. J., Brown, S. W., Burkhard, K. A., Goul, M., Smith-Daniels, V., et al. (2010). Moving forward and making a difference: research priorities for the science of service. *Journal of Service Research*, Vol.13 No.1, pp. 4-36.
- Parasuraman A., Berry L. L., dan Zeithaml V. A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Journal of Sloan Management Review*. Spring (32): 39-48
- Rusama, J. (2012). Developing a car maintenance service concept for business customers - a case study of Veho Autotalot Oy. (Thesis). Master Degree Programme in Service Innovation and Design, Laurea University of Applied Sciences.
- Teixeira, J., Patri, L., Fisk, R. P., dan Constantine, L. (2012). Customer experience modeling: from customer experience to service design. *Journal of Service Management*, 23(3), 362-376. doi:10.1108/09564231211248453
- Tjiptono, F., dan Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction*. (Ed. 3). Yogyakarta: Penerbit Andi

- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. (Ed. 2). Yogyakarta: Penerbit Andi
- Wang, J. (2012). *A Study of Quality Based Service Design for Wedding Photography Services*. Chalmers University of Technology.
- Wang, Y., Lo, H., dan Yang, Y. (2004). An integrated frame-work for service quality, customer value and satisfaction: evidence from china's telecommunication industry. *Information Systems Frontiers*, 6(4), 325-340.
- Widiana, W., Hubeis, M., dan Raharja, S. (2013). Tingkat kepuasan pelanggan dan strategi pengembangan usaha jasa salon kecantikan keraton di Tangerang. *Manajemen IKM*, 8(1), 88-98.
- Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks
- Young, P. (2011). Facial physical attractiveness, its importance and how it is part of our DNA. *ArticlesBase.com*. Diakses tanggal 14 Desember 2013 dari <http://www.articlesbase.com/beauty-articles/facial-physical-attractiveness-its-importance-and-how-it-is-part-of-our-dna-by-philipyoungmd-4377637.html>
- Zeithaml V. A., Bitner, M. J. dan Gremler, D. (2006). *Services marketing: integrating customer focus across the firm*. (Ed. 4). New York: McGraw-Hill
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., dan Berry, L. L. (1985). *Delivering quality service: Balancing customer perception and expectation*. New York: A Division of Macmillan Inc.
- Zomerdiik, L. G., dan Voss, C. A. (2010). Service design for experience-centric services. *Journal of Service Research*, Vol.13, No.1, pp. 67-82.

Lampiran 1: Kuesioner Penentuan Atribut Layanan

Sebagai instrumen untuk membantu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Jasa pada Salon & Spa Madina di Kabupaten Bantul, Yogyakarta”, maka peneliti dengan:

Nama : Patricia Glorya Hehanussa

NIM : 10 06 06167

Program Studi : Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Mengharapkan ketersediaan Ibu/Sdri untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

Silakan beri tanda silang (X) pada salah satu jawaban untuk setiap pertanyaan yang dianggap paling tepat.

I. Profil Responden

1. Usia :
 - a. < 17 tahun
 - b. 17-25 tahun
 - c. 26-35 tahun
 - d. > 35 tahun
2. Pekerjaan :
 - a. Pelajar/ mahasiswa
 - b. Karyawan/ wiraswasta
 - c. Ibu Rumah Tangga
3. Tingkat kunjungan Anda ke Salon & Spa dalam sebulan :
 - a. < 1 kali
 - b. 1-3 kali
 - c. 4-6 kali
 - d. > 6 kali
4. Berapa rata-rata biaya yang Anda anggarkan untuk melakukan perawatan selama satu bulan?
 - a. < Rp 50.000,00
 - b. Rp 50.000,00 s/d < Rp 200.000,00
 - c. Rp 200.000,00 s/d < Rp 350.000,00
 - d. > Rp 350.000,00

II. Daftar Pertanyaan

1. Perawatan apa saja yang biasanya Anda lakukan di Salon & Spa?

- a. Gunting rambut
- b. Spa/ masker rambut
- c. Body massage
- d. Body spa
- e. Lain-lain.

Sebutkan _____

2. Apakah Anda perlu mengetahui manfaat perawatan yang ditawarkan pada Salon & Spa?

Ya Tidak

3. Apa yang membuat Anda memilih Salon & Spa tertentu?

- a. Harga yang murah
- b. Kualitas pelayanan yang baik
- c. Kebersihan dan kenyamanan ruangan
- d. Lain-lain.

Sebutkan _____

4. Apa yang membuat Anda nyaman saat berada di Salon & Spa?

5. Fasilitas apa saja yang Anda inginkan ada pada sebuah Salon & Spa?

- a. Ruang perawatan yang nyaman
- b. Ruang tunggu yang nyaman
- c. Alunan musik yang selalu berputar
- d. Area parkir yang luas
- e. Lain-lain.

Sebutkan _____

6. Apa saja yang Anda perlukan saat menunggu giliran perawatan?

- a. Siaran televisi
- b. Bahan bacaan

- c. Jaringan internet
- d. Makanan/ minuman
- e. Lain-lain.

Sebutkan _____

7. Apa yang Anda harapkan dari karyawan yang melayani Anda di Salon & Spa?

- a. Ramah dan berpenampilan menarik
- b. Cepat
- c. Bersih dan rapi
- d. Memiliki pengetahuan yang banyak tentang perawatan
- e. Lain-lain.

Sebutkan _____

8. Apakah Salon & Spa yang dilengkapi dengan cafe menarik bagi Anda?

Ya Tidak

9. Menu seperti apa yang Anda inginkan pada cafe tersebut?

Terima Kasih

Lampiran 2: Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelanggan

Sebagai instrumen untuk membantu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Jasa pada Salon & Spa Madina di Kabupaten Bantul, Yogyakarta”, maka peneliti dengan:

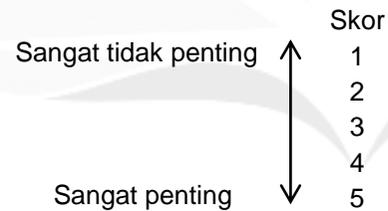
Nama : Patricia Glorya Hehanussa
NIM : 10 06 06167
Program Studi : Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Mengharapkan ketersediaan Ibu/Sdri untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

Atribut pertanyaan kuesioner ini didasarkan pada dimensi kualitas, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Berikan tanda centang (✓) pada angka yang tertera untuk skor yang paling sesuai dengan Anda.



Contoh:

Atribut Layanan	Skor Kepentingan				
	1	2	3	4	5
Penataan interior dan layout ruangan yang baik				✓	

Maka Anda menganggap penataan interior dan layout ruangan yang baik merupakan sesuatu yang menurut Anda penting sebagai penunjang layanan pada salon sehingga harus diperhatikan oleh pemilik Salon & Spa Madina.

Dimensi	Atribut Layanan	Skor Kepentingan				
		1	2	3	4	5
<i>Tangibles</i>	1. Penataan interior dan layout ruangan yang baik					
	2. Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan salon					
	3. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai					
	4. Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan					
	5. Ketersediaan <i>hotspot</i> / jaringan internet					
	6. Kenyamanan selama perawatan atau menunggu giliran					
	7. Adanya alunan musik yang membuat pelanggan rileks					
	8. Aroma salon yang selalu harum dan membuat pelanggan rileks					
<i>Reliability</i>	9. Menu pelayanan yang ditawarkan lengkap (misalnya, gunting rambut, <i>hair spa</i> , <i>creambath</i> , <i>body spa</i> , dll)					
	10. Kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
<i>Responsiveness</i>	11. Karyawan cepat tanggap dalam memberi pelayanan					
	12. Karyawan dapat langsung menjawab pertanyaan atau menyelesaikan keluhan pelanggan (<i>product knowledge</i>)					
<i>Assurance</i>	13. Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan rasa aman/ percaya kepada pelanggan					
	14. Waktu pelayanan dibuka dan ditutup sesuai dengan jam operasi salon					
<i>Emphaty</i>	15. Informasi mengenai jasa yang ditawarkan lengkap dan jelas					
	16. Pelayanan yang ramah dari setiap karyawan					

Lampiran 3: Form Penilaian Pesaing Salon & Spa Madina

Sebagai instrumen untuk membantu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Perancangan Jasa pada Salon & Spa Madina di Kabupaten Bantul, Yogyakarta”, maka peneliti dengan:

Nama : Patricia Glorya Hehanussa
NIM : 10 06 06167
Program Studi : Teknik Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta

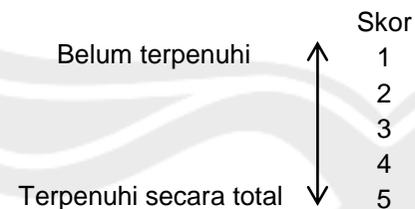
Mengharapkan ketersediaan Ibu/Sdri untuk mengisi kuesioner ini. Atas bantuan dan kerjasama yang diberikan saya ucapkan terima kasih.

Petunjuk pengisian:

Kuesioner ini digunakan sebagai langkah benchmarking dalam perancangan jasa menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Benchmarking dilakukan dengan membandingkan Salon & Spa Madina dengan pesaingnya, yaitu Salon & Spa RSCM Bantul dan Salon & Spa Laurent yang dianggap sudah menjadi salon & spa paling terkenal di kalangan anak muda Yogyakarta.

Berilah tanda centang (✓) pada angka yang tertera untuk skor yang paling sesuai dengan Anda.



SALON & SPA RSCM BANTUL

No	Atribut Layanan	Skor Pemenuhan				
		1	2	3	4	5
1	Penataan interior dan <i>layout</i> ruangan yang baik					
2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan salon					
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai					
4	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan					
5	Ketersediaan <i>hotspot</i> / jaringan internet					
6	Kenyamanan selama perawatan atau menunggu giliran					
7	Adanya alunan musik yang membuat pelanggan rileks					
8	Aroma salon yang selalu harum dan membuat pelanggan rileks					
9	Menu pelayanan yang ditawarkan lengkap (misalnya, gunting rambut, <i>hair spa</i> , <i>creambath</i> , <i>body spa</i>)					
10	Kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
11	Karyawan cepat tanggap dalam memberi pelayanan					
12	Karyawan dapat langsung menjawab pertanyaan atau menyelesaikan keluhan pelanggan (<i>product knowledge</i>)					
13	Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan rasa aman/ percaya kepada pelanggan					
14	Waktu pelayanan dibuka dan ditutup sesuai dengan jam operasi salon					
15	Informasi mengenai jasa yang ditawarkan lengkap dan jelas					
16	Pelayanan yang ramah dari setiap karyawan					

No	Rancangan Persyaratan Teknis	Skor Pemenuhan				
		1	2	3	4	5
1	Merancang <i>layout</i> ruangan					
2	Ruangan salon dibuat tertutup (tidak bisa terlihat dari luar) sehingga pelanggan terjaga privasinya					
3	Menggunakan warna cat yang cerah					
4	Mempekerjakan karyawan yang khusus untuk membersihkan salon (<i>cleaning service</i>)					
5	Menyediakan alat-alat kebersihan dan tempat penyimpanannya					
6	Mengatur instalasi listrik					
7	Menyiapkan gudang atau tempat penyimpanan bahan-bahan dan alat perawatan					
8	Mengecek inventaris salon seminggu sekali					
9	Mencuci handuk untuk perawatan setiap habis pakai					
10	Menyediakan seragam untuk karyawan					
11	Menerapkan aturan berpenampilan kepada karyawan					
12	Memasang jaringan internet/ <i>free wifi</i> untuk pelanggan dengan kecepatan 2 Mb/s					
13	Menyediakan bahan bacaan untuk pelanggan					
14	Menyediakan sofa yang nyaman untuk pelanggan yang menunggu giliran					
15	Memasang sound speaker dan selalu memutar musik yang membuat pelanggan rileks					
16	Memberi pengharum ruangan di beberapa sudut ruangan					
17	Memberi aroma terapi di ruangan spa					
18	Menyediakan layanan perawatan rambut dan tubuh yang beragam atau sesuai dengan berbagai jenis rambut dan manfaat					
19	Merekrut karyawan yang berkompeten, yaitu yang memiliki latar belakang pendidikan kecantikan dan rias					
20	Memberikan pelatihan kepada karyawan					
21	Menetapkan prosedur kerja karyawan					
22	Menetapkan waktu kerja karyawan dan tata tertib					
23	Menyediakan daftar menu layanan, lengkap dengan manfaat dan harganya					
24	Menetapkan standar sikap yang harus ditunjukkan karyawan kepada pelanggan					

SALON & SPA FLAURENT SETURAN

No	Atribut Layanan	Skor Pemenuhan				
		1	2	3	4	5
1	Penataan interior dan <i>layout</i> ruangan yang baik					
2	Kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan salon					
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai					
4	Kerapian dan kebersihan penampilan karyawan					
5	Ketersediaan <i>hotspot</i> / jaringan internet					
6	Kenyamanan selama perawatan atau menunggu giliran					
7	Adanya alunan musik yang membuat pelanggan rileks					
8	Aroma salon yang selalu harum dan membuat pelanggan rileks					
9	Menu pelayanan yang ditawarkan lengkap (misalnya, gunting rambut, <i>hair spa</i> , <i>creambath</i> , <i>body spa</i>)					
10	Kualitas jasa yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan					
11	Karyawan cepat tanggap dalam memberi pelayanan					
12	Karyawan dapat langsung menjawab pertanyaan atau menyelesaikan keluhan pelanggan (<i>product knowledge</i>)					
13	Kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga memberikan rasa aman/ percaya kepada pelanggan					
14	Waktu pelayanan dibuka dan ditutup sesuai dengan jam operasi salon					
15	Informasi mengenai jasa yang ditawarkan lengkap dan jelas					
16	Pelayanan yang ramah dari setiap karyawan					

No	Rancangan Persyaratan Teknis	Skor Pemenuhan				
		1	2	3	4	5
1	Merancang <i>layout</i> ruangan					
2	Ruangan salon dibuat tertutup (tidak bisa terlihat dari luar) sehingga pelanggan terjaga privasinya					
3	Menggunakan warna cat yang cerah					
4	Mempekerjakan karyawan yang khusus untuk membersihkan salon (<i>cleaning service</i>)					
5	Menyediakan alat-alat kebersihan dan tempat penyimpanannya					
6	Mengatur instalasi listrik					
7	Menyiapkan gudang atau tempat penyimpanan bahan-bahan dan alat perawatan					
8	Mengecek inventaris salon seminggu sekali					
9	Mencuci handuk untuk perawatan setiap habis pakai					
10	Menyediakan seragam untuk karyawan					
11	Menerapkan aturan berpenampilan kepada karyawan					
12	Memasang jaringan internet/ <i>free wifi</i> untuk pelanggan dengan kecepatan 2 Mb/s					
13	Menyediakan bahan bacaan untuk pelanggan					
14	Menyediakan sofa yang nyaman untuk pelanggan yang menunggu giliran					
15	Memasang sound speaker dan selalu memutar musik yang membuat pelanggan rileks					
16	Memberi pengharum ruangan di beberapa sudut ruangan					
17	Memberi aroma terapi di ruangan spa					
18	Menyediakan layanan perawatan rambut dan tubuh yang beragam atau sesuai dengan berbagai jenis rambut dan manfaat					
19	Merekrut karyawan yang berkompeten, yaitu yang memiliki latar belakang pendidikan kecantikan dan rias					
20	Memberikan pelatihan kepada karyawan					
21	Menetapkan prosedur kerja karyawan					
22	Menetapkan waktu kerja karyawan dan tata tertib					
23	Menyediakan daftar menu layanan, lengkap dengan manfaat dan harganya					
24	Menetapkan standar sikap yang harus ditunjukkan karyawan kepada pelanggan					

Lampiran 5: Matriks *House of Quality* Tahap 2

Respon Teknis	Komponen Respon Teknis																								Importance
	1. Mengatur letak ruangan yang berhubungan dengan jarak 2 ± 1 meter	2. Menentukan material sekat antara salon dan café, yaitu kaca sandblast	3. Menentukan warna-warna cat yang natural yaitu hijau, biru, coklat dan frekuensi pengecatan yaitu sekali dalam 2 tahun	4. Menentukan tugas dan jumlah <i>cleaning service</i> sebanyak 2 orang	5. Membuat daftar alat-alat kebersihan yang dibutuhkan dengan jumlah masing-masing 1 buah	6. Menentukan letak dan jumlah stop kontak, yaitu di sebelah tiap meja perawatan dengan total 6 buah	7. Menentukan ukuran gudang yaitu 3 x 1,3 m	8. Mengatur jadwal pengecekan, yaitu setelah selesai jam operasi salon	9. Menggunakan sistem <i>laundry</i> dan jumlah handuk 40 buah	10. Jumlah seragam adalah 3 macam	11. Wajib berpenampilan rapi, bersih, dan berbandan	12. Menggunakan kecepatan internet 2 Mbp/s dan kuota <i>unlimited</i>	13. Melelakkan majalah wanita, <i>fashion</i> , dan kecantikan pada ruang tunggu dan meja perawatan	14. Sofa berjumlah 2 buah dengan kapasitas total 6 orang	15. Musik instrumental atau gamelan jawa dengan volume rendah	16. Menentukan jumlah pengharum ruangan, yaitu 3 buah	17. Menentukan jumlah lilin aromaterapi sebanyak 3 buah	18. Menentukan pelayanan yang akan diberikan, yaitu <i>hair mask</i> , <i>hair spa</i> , <i>body spa</i> , <i>body massage</i>	19. Membuat persyaratan karyawan yang akan direkrut	20. Merancang materi pelatihan, yaitu untuk <i>spa therapist</i> , tata kecantikan rambut, dan pengembangan diri	21. Membuat prosedur kerja karyawan dan tiap perawatan	22. Waktu kerja dibagi 2 shift dengan jam operasi 08.00-13.00 dan 13.00-19.00	23. Melelakkan daftar menu layanan di <i>front office</i>	24. Menerapkan sikap ramah dan selalu tersenyum kepada pelanggan	
1. Merancang <i>layout</i> ruangan	⊙					△																			41,56
2. Ruangan salon dibuat tertutup (tidak bisa terlihat dari luar) sehingga pelanggan terjaga privasinya	⊙	⊙																							88,92
3. Menggunakan warna cat yang natural			⊙												○										51,03
4. Mempekerjakan karyawan yang khusus untuk membersihkan salon (<i>cleaning service</i>)				⊙																					41,04
5. Menyediakan alat-alat kebersihan dan tempat penyimpanannya					⊙	⊙																			58,04
6. Mengatur instalasi listrik						⊙																			53,49
7. Menyiapkan gudang atau tempat penyimpanan bahan-bahan dan alat-alat perawatan	⊙					⊙											△								94,44
8. Mengecek inventaris salon setiap hari					○			⊙														△			40,95
9. Mencuci handuk untuk perawatan setiap habis pakai									⊙																40,95
10. Menyediakan seragam untuk karyawan									⊙	○															36,45
11. Menerapkan aturan berpenampilan kepada karyawan									⊙	⊙															36,45
12. Memasang jaringan internet/ <i>free wifi</i> untuk pelanggan											⊙														68,94
13. Menyediakan bahan bacaan untuk pelanggan												⊙													37,89
14. Menyediakan sofa yang nyaman di ruang tunggu	⊙	⊙										△	⊙												83,08
15. Memasang <i>sound speaker</i> dan selalu memutar musik yang membuat pelanggan rileks														⊙											73,62
16. Memberi pengharum ruangan di beberapa sudut ruangan															⊙										87,93
17. Memberi aroma terapi di ruangan spa																⊙									87,93
18. Menyediakan layanan perawatan rambut dan tubuh yang beragam atau sesuai dengan berbagai jenis rambut dan manfaat																	⊙			⊙		⊙			42,65
19. Merekrut karyawan yang berkompeten, yaitu yang memiliki latar belakang pendidikan kecantikan dan rias																	⊙	⊙	△						148,09
20. Memberikan pelatihan kepada karyawan																	○		⊙					○	221,88
21. Menetapkan prosedur kerja karyawan								○													⊙			⊙	163,74
22. Menetapkan waktu kerja karyawan dan tata tertib								△			○											⊙			44,38
23. Menyediakan daftar menu layanan, lengkap dengan manfaat dan harganya																		⊙						⊙	55,55
24. Menetapkan standar sikap yang harus ditunjukkan karyawan kepada pelanggan																								⊙	184,41
Final Weight	2772	800.28	1206.99	369.36	645.21	481.41	1413.88	1034.7	368.55	656.1	1103.04	620.46	424.09	900.81	662.58	791.37	885.81	2882.25	1332.81	2145.01	1857.51	440.37	883.8	3798.99	
Final Weight %	10%	3%	4%	1%	2%	2%	5%	4%	1%	2%	4%	2%	1%	3%	2%	3%	3%	10%	5%	8%	7%	2%	3%	13%	

Lampiran 6: Foto Tempat Usaha



Foto 1. Tampak Depan Tempat Usaha



Foto 2. Bagian Dalam Tempat Usaha



Foto 3. Bagian Dalam Tempat Usaha Setelah Diberi Sekat Antara Salon dan Café



Foto 4. Ruangan Salon

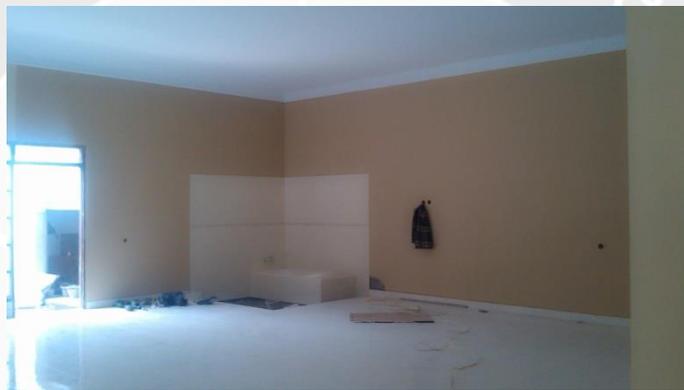


Foto 5. Fasilitas *Bath Tub* untuk Spa



Foto 6. Ruangan Spa