

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Belakang Masalah

Industri kecantikan merupakan salah satu industri yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya perhatian masyarakat terhadap penampilan dan perawatan diri. Perkembangan tersebut terlihat dari semakin beragamnya produk dan layanan kecantikan yang tersedia untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi, perubahan tren kecantikan, serta meningkatnya kesadaran akan pentingnya perawatan diri turut mendorong pertumbuhan industri ini. Kondisi tersebut menyebabkan industri kecantikan menjadi bidang usaha yang semakin dinamis dan memiliki peluang yang cukup besar untuk terus berkembang. Seiring dengan perkembangan tersebut, pelaku industri kecantikan dituntut untuk mampu mengikuti perubahan kebutuhan dan tren yang berkembang di masyarakat (Prosperity, 2025).

Kecantikan adalah karunia terindah bagi wanita. Kecantikan merupakan sesuatu yang melekat erat pada wanita. Perjuangan oleh seorang wanita untuk menjaga kecantikan antara lain dengan cara melakukan perawatan dan merias diri dengan tujuan agar indah untuk dipandang. Bukan hanya wajah, rambut dan tubuh saja, kuku juga wajib mendapatkan perhatian khusus. Bersih dan cantik bukan hanya diwakili oleh aroma tubuh, melainkan diwakili oleh tangan dan kaki. Tangan dan kaki yang terawat akan terlihat sehat sehingga mencerminkan bahwa selalu menjaga kesehatan dan kebersihan. Selain itu, tangan dan kaki yang tidak terawat dengan baik akan menurunkan nilai estetika dan penampilan mencerminkan kesan

yang kurang baik, selain itu juga membuat kulit seseorang terkesan lebih tua dari usianya (Ning & Maspiyah, 2022).

Bagi wanita kuku merupakan bagian tubuh yang membutuhkan perawatan untuk meningkatkan rasa percaya diri. Cara mempercantik kuku yaitu bisa dengan membentuk kuku dengan berbagai macam bentuk dari oval, runcing, persegi dan *diamond*. Mempercantik kuku dengan *nail art* bisa menggunakan *nail polish* atau *nail gel*. *Nail art* merupakan tren rias kuku yang sedang populer beberapa tahun belakangan. *Nail art* tidak hanya melekat pada para sosialita seperti selebriti, namun juga melekat pada ibu rumah tangga bahkan gadis remaja (Dewi & Abiyoga, 2021).

merupakan hal yang perlu diperhatikan. Dalam dunia bisnis di bidang jasa, kepuasan pelanggan sangat penting dalam menumbuhkembangkan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan Pradipta & Mulya (2022) Pelaku usaha dituntut untuk dapat memuaskan pelanggan dengan menciptakan jasa/pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pelanggan (Harjanti et al., 2021)

Kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis dari suatu layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana pelanggan mempersepsikan dan mengevaluasi pengalaman yang mereka terima. Persepsi konsumen menjadi faktor penting karena pelanggan akan membentuk penilaian berdasarkan kesesuaian antara harapan sebelum menerima layanan dengan kenyataan yang dirasakan setelah menggunakan layanan tersebut. Menurut Pradipta & Mulya (2022), kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika harapan konsumen terhadap suatu produk atau jasa sesuai dengan kinerja yang diterima, sehingga persepsi terhadap

kualitas layanan menjadi dasar dalam membentuk tingkat kepuasan. Sejalan dengan itu, Widyastana & Yulianthini (2022) menyatakan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, serta pengalaman yang diberikan oleh penyedia jasa memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena konsumen menilai suatu layanan berdasarkan manfaat dan pengalaman yang mereka rasakan secara langsung.

Tentunya dalam dalam usaha di bidang kecantikan pelayanan dalam perawatan kuku atau *manicure* patut diperhatikan karena perkembangan industri kecantikan saat ini mengalami peningkatan yang cukup pesat, termasuk pada bidang perawatan kuku atau *nail care*. Berbagai teknik *manicure* terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan konsumen yang menginginkan hasil perawatan kuku yang lebih rapi, bersih, dan tahan lama, seperti *paraffin manicure*, *American manicure*, *french manicure*, dan *Russian manicure*. Diantara banyaknya perkembangan teknik perawatan kuku yang ada salah satu teknik yang saat ini mulai banyak diminati adalah teknik *Russian manicure* di karenakan hasilnya yang presisi dan estetik serta sangat cocok dipadukan dengan *nail gel* (Dewi & Abiyoga, 2021). Dimana teknik ini masuk ke Indonesia dan mulai berkembang pada tahun 2021 melalui kursus maupun pelatihan serta *platform* media sosial dimana saat tren merias kuku sedang menjamur dikalangan masyarakat.

Teknik *Russian Manicure* merupakan salah satu cara *manicure* yang berbeda dengan teknik lainnya. *Russian Manicure* menggunakan *drill* elektrik untuk membersihkan pinggiran kulit dan area kutikula yang kering dengan menggunakan ujung *drill* (Milbar & Forrestel, 2022). *Russian Manicure* menjanjikan hasil yang lebih rapi dan estetik sehingga memiliki hasil akhir yang bersih dan cantik, tentunya

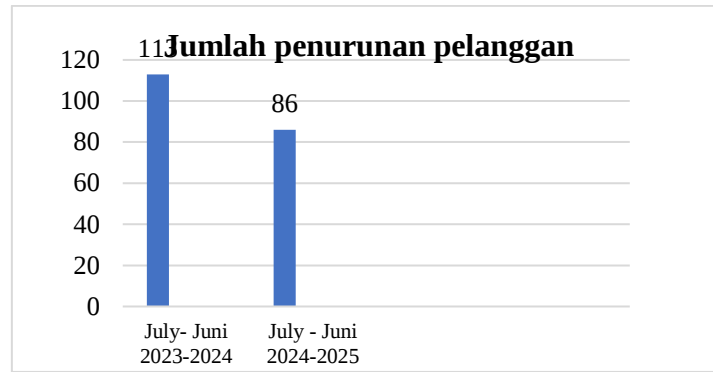
dengan keterampilan dan pelatihan khusus agar tidak merusak *nail bed* atau *nail plate* (Gen, 2019 dalam (Khuana & Angelia, 2023)). Teknik *Russian manicure* memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan teknik manicure konvensional. Salah satu kelebihanannya adalah proses pembersihan kutikula yang dilakukan menggunakan alat khusus berupa *electric nail drill* sehingga mampu membersihkan area kutikula secara lebih detail dan presisi. Hal ini membuat tampilan kuku menjadi lebih rapi dan bersih. Selain itu, teknik *Russian manicure* juga memungkinkan pengaplikasian *nail gel* dilakukan lebih dekat dengan area kutikula sehingga memberikan hasil yang lebih halus dan tampak natural. Kondisi tersebut membuat tampilan kuku terlihat lebih estetik dibandingkan dengan teknik manicure biasa. Keunggulan lainnya adalah membuat daya tahan *nail gel* yang cenderung lebih lama, hal ini disebabkan oleh proses persiapan kuku yang lebih maksimal sehingga *nail gel* dapat menempel dengan lebih baik pada permukaan kuku (Prosperity, 2025). Dengan demikian, teknik *Russian manicure* tidak hanya memberikan hasil yang lebih rapi, tetapi juga mampu meningkatkan ketahanan hasil perawatan kuku, karena faktor tersebut teknik *Russian Manicure* sering dianggap sebagai teknik *manicure* profesional atau premium karena membutuhkan keterampilan khusus serta penggunaan alat yang lebih modern (Dystrophy, 2022).

Sebagai penyedia layanan perawatan kuku, Dewi Beauty Studio sebagai salah satu pelaku usaha jasa kecantikan yang cukup dikenal atau populer di kalangan masyarakat yang berada di kabupaten Karangasem sebagai salah satu pencetus layanan perawatan kuku yang berdiri sejak tahun 2020, menyediakan layanan jasa dibidang kecantikan yang awalnya di dasari oleh ketersediaan dalam menerima layanan *manicure* atau perawatan kuku dan *nail polish*, hingga kini berkembang

menjadi beberapa perawatan. Dewi Beauty Studio dalam menjalankan kegiatan operasionalnya tentunya memiliki tenaga kerja yang handal dan terampil baik dari anggota karyawan tetap sebanyak 5 orang maupun owner atau pemilik usaha Dewi Beauty Studio. Menurut hasil wawancara sebagai pelaku usaha tentunya Dewi Beauty Studio memiliki masalah yang terjadi, masalah utama yang terjadi adalah rendahnya jumlah pelanggan selama 1 tahun terakhir, yaitu pada periode Juli 2023-Juni 2024, jumlah pelanggan yang menggunakan jasa *manicure* konvensional hanya sebanyak 113 pelanggan, dengan rerata hanya ada 1 pelanggan per 3 hari. Pada periode selanjutnya, yaitu rentang Juli 2024-Juni 2025, penurunan makin tajam terjadi. Pelanggan Dewi Beauty Studio yang menggunakan jasa *manicure* konvensional melorot hingga ke angka 86 pelanggan sepanjang tahun, yang artinya Dewi Beauty Studio hanya melayani 1 pelanggan dalam rentang 4-5 hari. Hal tersebut diasumsikan karena Dewi Beauty Studio sebelumnya menggunakan teknik *manicure* konvensional dalam memberikan layanan perawatan kuku kepada para pelanggannya. Teknik ini telah digunakan selama bertahun-tahun dan menjadi standar dalam pelayanan *nail treatment* di studio tersebut. Menurut Dystrophy (2022) proses perendaman pada *manicure* konvensional membuat kutikula sangat lunak sehingga sulit untuk dibersihkan secara presisi. Selain itu proses *manicure* konvensional yang menggunakan *buffer* serta pendorong kutikula untuk membersihkan menyulitkan membersihkan area kutikula dan pinggiran kulit mati sehingga tampilan kuku terlihat kurang rapi (Milady, 2022).

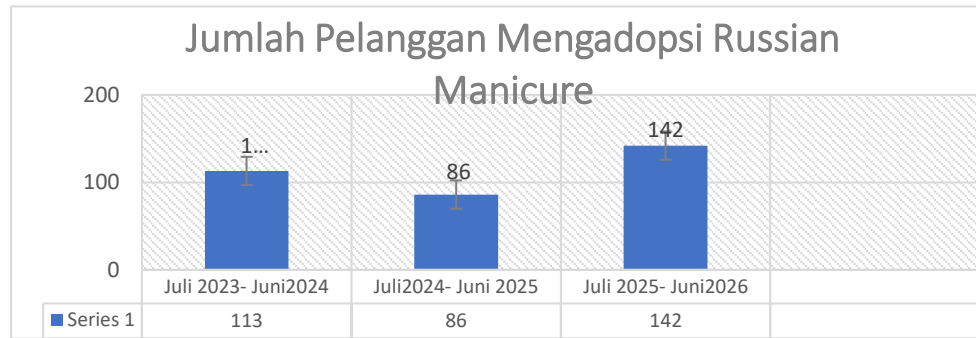
Penggunaan teknik *manicure* konvensional di Dewi Beauty Studio, meskipun telah lama menjadi metode utama dalam pelayanan perawatan kuku, tidak terlepas dari berbagai permasalahan yang sering kali dikeluhkan oleh pelanggan.

Berdasarkan wawancara dengan Owner Dewi Beauty Studio, ditemukan masalah yang lebih spesifik yang terjadi berkaitan dengan dampak penggunaan teknik *manicure* konvensional terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio terletak pada hasil akhir, daya tahan, dan kenyamanan layanan yang dirasakan pelanggan. Teknik *manicure* konvensional umumnya masih menggunakan cara manual dengan peralatan dasar seperti gunting kutikula dan *buffer* sederhana, yang sering kali menimbulkan masalah seperti luka kecil di area kutikula, ketidakhigienisan alat jika tidak disterilkan dengan optimal, serta hasil akhir yang kurang rapi dan cepat rusak (Prosperity, 2025). Selain itu, proses pengerjaan yang memakan waktu lebih lama dan hasil pewarnaan kuku yang mudah mengelupas dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan yang kini cenderung menuntut layanan berkualitas tinggi, presisi, dan tahan lama. Beberapa pelanggan juga mengeluhkan rasa tidak nyaman selama proses perawatan akibat teknik pemotongan kutikula yang kurang halus atau penggunaan alat yang tidak disesuaikan dengan kondisi kuku. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan *manicure* profesional dan hasil nyata yang diperoleh melalui teknik konvensional. Akibatnya, loyalitas pelanggan menurun, dan potensi keberlanjutan bisnis di bidang jasa kecantikan menjadi terancam apabila studio tidak melakukan inovasi terhadap metode perawatan kuku yang lebih aman, efisien, dan memuaskan seperti teknik *Russian manicure*.



Gambar 1.1 Jumlah Penurunan Pelanggan
Sumber: (Rekap pelayanan pelanggan salon Dewi Beauty Studio)

Histogram yang ditampilkan menunjukkan penurunan jumlah pelanggan di Dewi Beauty Studio ketika layanan masih menggunakan teknik konvensional. Permasalahan-permasalahan inilah yang mendorong munculnya kebutuhan akan inovasi dalam teknik perawatan kuku, sehingga salon seperti Dewi Beauty Studio menerapkan inovasi layanan berupa teknik *Russian manicure* sebagai metode perawatan kuku yang lebih detail dan modern, peralihan dari metode konvensional ke teknik *Russian manicure* ini dianggap sebagai langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing studio, dikarenakan teknik *Russian manicure* yang menggunakan e-file (alat elektrik) untuk membersihkan kutikula secara detail memang menjanjikan hasil akhir yang lebih presisi dan bersih (Milbar & Forrestel, 2022). Didasarkan oleh fenomena penurunan penjualan ini, Dewi Beauty Studio akhirnya mengadopsi teknik *Russian Manicure* untuk menggantikan teknik *manicure* konvensional yang telah diterapkan cukup lama sebelumnya. Pengadopsian teknik baru dalam perawatan kuku tangan ini membuahkan hasil positif bagi Dewi Beauty Studio, dimana pelayanan jasa meningkat mencapai 65% dalam 1 tahun terakhir, dengan jumlah pelayanan *manicure* tercatat mencapai 142 transaksi.



Gambar 2.2 Jumlah Penurunan Pelanggan
Sumber: (Rekap pelayanan pelanggan salon Dewi Beauty Studio)

Penerapan teknik *Russian manicure* di Dewi Beauty Studio telah terbukti mampu meningkatkan konversi penjualan, dan diharapkan dapat membentuk persepsi yang baik serta memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang. Teknik ini, yang dikenal dengan tingkat ketelitian dan hasil akhir yang sangat rapi, mampu menjawab berbagai keluhan yang sebelumnya sering muncul ketika masih menggunakan metode konvensional. Dengan penggunaan alat e-file yang dirancang khusus untuk membersihkan kutikula secara menyeluruh dan presisi, pelanggan kini merasakan hasil perawatan kuku yang lebih bersih, halus, dan tahan lama. Tampilan kuku menjadi lebih estetik, bahkan tanpa perlu tambahan cat kuku, sehingga diharapkan pelanggan merasa lebih percaya diri dan puas setelah mendapatkan layanan ini. Selain itu, proses pengerjaan yang lebih cepat dan minim rasa sakit jika dilakukan oleh nail artist yang berpengalaman menambah kenyamanan selama perawatan berlangsung (Milbar & Forrestel, 2022). Menerapkan teknik ini mampu meningkatkan persepsi profesionalisme studio karena penggunaan teknik yang dianggap modern dan mengikuti tren kecantikan internasional (Dewi & Abiyoga, 2021). Pelanggan yang merasa puas cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih

tinggi, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan layanan ini kepada orang lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa adopsi teknik Russian manicure berkontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio, baik dari segi kualitas hasil, kenyamanan proses, hingga persepsi terhadap profesionalitas layanan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa penerapan *Russian Manicure* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara signifikan. Sebuah studi oleh Smith et al. (2019) mengungkapkan bahwa 87% responden merasa lebih puas dengan hasil *Russian Manicure* dibandingkan dengan *basic manicure*, terutama dalam hal kehalusan permukaan kuku dan ketahanan nail gel. Selain itu, riset yang dilakukan oleh Chen & Liu (2020) menemukan bahwa pelanggan yang menerima perawatan kuku dengan teknik *Russian Manicure* lebih cenderung kembali untuk layanan ulang karena hasil yang lebih memuaskan dan profesional. Teknik ini juga memungkinkan pengaplikasian *nail gel* yang lebih merata dan tahan lama, seperti yang ditunjukkan dalam penelitian oleh Gonzalez (2021), dimana pelanggan melaporkan pengelupasan *nail gel* yang lebih sedikit dan ketahanan warna yang lebih baik.

Banyak penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks layanan kecantikan seperti penelitian yang dilakukan oleh Dwipuspita (2025) meneliti Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Salon Sisters dengan metode kuantitatif kausal dengan sampel 60 orang dari 148 populasi, mengungkapkan bahwa kualitas layanan seperti responsivitas, keandalan, dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan salon tersebut dengan kontribusi sebesar 79,2% sedangkan sisanya 20,8%

dipengaruhi oleh faktor lainnya. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh Zikriyah (2026) yang meneliti Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan pada kepuasan Konsumen pada Salon Kecantikan Glambyypuri dengan metode kuantitatif dengan besar sampel 83 dari 500 populasi, mengungkapkan bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di salon glambyypuri, sebesar 67% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh harga dan kualitas pelayanan sedangkan 33% dipengaruhi oleh faktor lain. Sebagian besar studi sebelumnya lebih fokus pada dimensi kualitas pelayanan secara umum seperti responsivitas, keandalan, dan empati tanpa mempertimbangkan teknik perawatan tertentu yang digunakan dalam pelayanan tersebut.

Di sisi lain, penelitian terkait *Russian manicure* sebagai salah satu teknik *manicure* yang semakin populer masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan di studio kecantikan. Sebagian penelitian yang ada cenderung membahas perbandingan antara teknik *manicure* tradisional dan modern dari segi aspek teknis atau estetika saja, namun belum secara khusus menganalisis bagaimana penggunaan teknik *Russian manicure* dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. Belum ada studi yang mengeksplorasi peran teknik ini di konteks Dewi Beauty Studio sebagai entitas bisnis lokal dengan karakteristik pelanggan yang unik, sehingga masih terdapat kekosongan pengetahuan mengenai kontribusi teknik *Russian manicure* terhadap pengalaman pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini mencoba mengisi celah tersebut dengan menguji pengaruh persepsi konsumen mengenai teknik *Russian manicure* secara langsung terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio, sehingga dapat memberikan wawasan baru baik bagi

pengembangan layanan estetika maupun strategi peningkatan kepuasan pelanggan di industri kecantikan lokal.

Penelitian tentang pengaruh persepsi konsumen mengenai teknik Russian manicure terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio dilakukan karena adanya kebutuhan berupa data empiris serta adanya kebutuhan ilmiah dan praktis untuk memahami bagaimana inovasi dalam teknik perawatan kuku memengaruhi persepsi serta tingkat kepuasan pelanggan di industri kecantikan yang semakin kompetitif. Akan tetapi, penerapan teknik ini membutuhkan keterampilan profesional yang memadai serta prosedur yang lebih detail (Dewi & Abiyoga, 2021). Dari sudut pandang ilmiah, penelitian ini memiliki signifikansi karena menghubungkan variabel persepsi konsumen dengan kepuasan pelanggan (sebagai indikator keberhasilan bisnis jasa). Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi pelayanan berbasis pengalaman pelanggan (*customer experience*) di sektor kecantikan, sekaligus menjadi dasar pengambilan keputusan bagi Dewi Beauty Studio dalam meningkatkan kualitas layanan yang didasarkan pada penilaian persepsi konsumen dan mempertahankan loyalitas pelanggan melalui penerapan teknik *manicure* yang efektif dan sesuai dengan preferensi pasar. Inovasi ini tidak hanya memperbaiki estetika kuku tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih memuaskan bagi pelanggan. Dengan demikian, adaptasi teknik ini dalam layanan perawatan kuku modern sangat direkomendasikan, selama dilakukan dengan prosedur yang aman dan profesional.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan keterangan di atas, maka ada beberapa pokok permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini, antara lain:

1. Jumlah pelanggan di Dewi Beauty Studio dalam 2 tahun terakhir atau selama periode akhir penerapan teknik *manicure* konvensional mengalami penurunan tajam.
2. Sebelum menggunakan teknik *Russian manicure*, Dewi Beauty Studio masih mengandalkan teknik konvensional yang sering menimbulkan keluhan pelanggan, seperti hasil yang tidak rapi, cat kuku yang mudah mengelupas, serta proses yang lama dan tidak konsisten.
3. Pelanggan merasa kurang puas dengan teknik lama karena kurang presisi dalam membersihkan kutikula, serta sering terjadi ketidaknyamanan seperti luka kecil atau infeksi ringan akibat penggunaan alat manual yang tidak steril atau kurang terampil digunakan.

1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, batasan masalah yang akan dibahas meliputi:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh persepsi pelanggan mengenai teknik *Russian Manicure* terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio.
2. Aspek persepsi konsumen yang diteliti mencakup penilaian atas manfaat yang diterima relatif terhadap ekspektasi pelanggan, sedangkan kepuasan pelanggan yang diteliti mencakup faktor-faktor seperti kebersihan hasil akhir, ketahanan *manicure*, kenyamanan selama proses, dan estetika tampilan kuku.
3. Responden penelitian terdiri dari pelanggan yang telah mencoba layanan

Russian Manicure di studio ini.

4. Data diperoleh melalui survei kuesioner kepada pelanggan yang telah menggunakan layanan *Russian Manicure*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut.

“Apakah terdapat pengaruh signifikan pada persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio?”.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh signifikan pada persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* terhadap kepuasan pelanggan di Dewi Beauty Studio.

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang tata kecantikan dan perawatan kuku. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teoritis mengenai hubungan antara persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* dengan tingkat kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan referensi ilmiah yang relevan bagi akademisi, mahasiswa, maupun peneliti yang memiliki ketertarikan terhadap bidang kecantikan, kualitas pelayanan, dan perilaku

konsumen. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan teknik *Russian Manicure* sebagai salah satu inovasi dalam layanan perawatan kuku serta pengaruhnya terhadap persepsi dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan teknik perawatan kuku, kualitas layanan jasa kecantikan, dan kepuasan pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Adapun beberapa manfaat praktis dalam penelitian ini adalah

1. Bagi Peneliti: Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman peneliti mengenai persepsi konsumen mengenai teknik *Russian Manicure* dalam industri kecantikan, khususnya terkait pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam penelitian ilmiah
2. Bagi Pelanggan: Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pelanggan mengenai manfaat dan kualitas penggunaan teknik *Russian Manicure* sebagai salah satu metode perawatan kuku. Dengan adanya penelitian ini, pelanggan diharapkan dapat lebih memahami kualitas layanan yang diberikan serta memperoleh gambaran mengenai layanan yang mampu memberikan kepuasan optimal
3. Bagi Pelaku Usaha: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pelaku usaha di bidang kecantikan, khususnya layanan *manicure* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga

dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan untuk mengembangkan teknik pelayanan, membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan yang baik, meningkatkan kepuasan pelanggan, serta memperkuat daya saing usaha di industri kecantikan.

