

ABSTRAK

Spa sebagai suatu bagian dari gaya hidup masyarakat dengan tingkat kesibukan tinggi dan tekanan hidup yang besar, khususnya di Surabaya. Hal ini dapat dilihat dari pesatnya pertumbuhan salon kecantikan dan spa di Surabaya. Semua ini sebagai dampak pergeseran gaya hidup agraris ke industri terutama kalangan metropolitan. Meski bisnis kecantikan saat ini sangat menjanjikan, namun bila tidak memiliki produk dan kualitas layanan yang unggul, dapat dipastikan akan kalah bersaing dari yang lain. Bisnis kecantikan sekarang menjadi kebutuhan yang tidak bisa ditinggalkan oleh wanita. Semakin tinggi kesibukan, semakin membutuhkan orang lain untuk merawat dirinya. Kebutuhan masyarakat tersebut dimanfaatkan oleh pihak hotel, khususnya Surabaya Plaza Hotel. Hotel ini menyediakan fasilitas Spa yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Untuk itu, dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang apa sajakah produk Sekar Arum Salon and Spa di Surabaya Plaza Hotel dan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan Sekar Arum Salon and Spa di Surabaya Plaza Hotel kepada para konsumennya. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif.

Surabaya Plaza Hotel pertama kali berdiri pada tahun 1993, dan bergabung dengan Radisson Plaza Suite Hotel Surabaya. Pada tanggal 1 April 2003, membentuk jaringan sendiri menjadi Prime Plaza Hotel & Resort hingga menjadi Surabaya Plaza Hotel. Surabaya Plaza Hotel berlokasi di Plaza Boulevard, Jalan Pemuda 31-37 Surabaya, memiliki jumlah kamar untuk tamu yang menginap sebanyak 210 kamar dengan jenis seluruh kamar type suite room. Surabaya Plaza Hotel tidak hanya menjual kamar hotel tetapi juga menyediakan fasilitas Spa dengan nama Sekar Arum Salon and Spa, dari styling rambut untuk pijat aromaterapi, Sekar Arum Salon and Spa menawarkan retreat yang sempurna untuk pelancong bisnis maupun rekreasi.

Berdasarkan analisis fasilitas Spa yang ada di Sekar Arum Salon and Spa Surabaya Plaza Hotel yaitu perawatan tubuh dan program Spa. Pada perawatan tubuh fasilitas yang diberikan antara lain *Traditional Massage*, *Aromatherapy Massage*, *Swedish Massage*, dan *Reflexology*. Sementara pada program Spa fasilitas yang diberikan antara lain *Royal Spa Treatment*, *Piranti Spa Treatment*, *Javanese Lulur*, *Milk Bath*, dan *Arjuna Treatment*. Selain itu, pelayanan yang diberikan menunjukkan bahwa pelanggan yang menggunakan fasilitas di Sekar Arum Salon and Spa menganggap bahwa *service quality* yang diberikan oleh penyedia jasa Spa ini cukup dapat membuat mereka puas, karena pelanggan memiliki persepsi bahwa *service quality* yang diberikan setiap Spa adalah hal yang utama, seperti misalnya kelengkapan fasilitas, kenyamanan ruang *treatment*, dan harga yang ditawarkan pada sebuah paket Spa