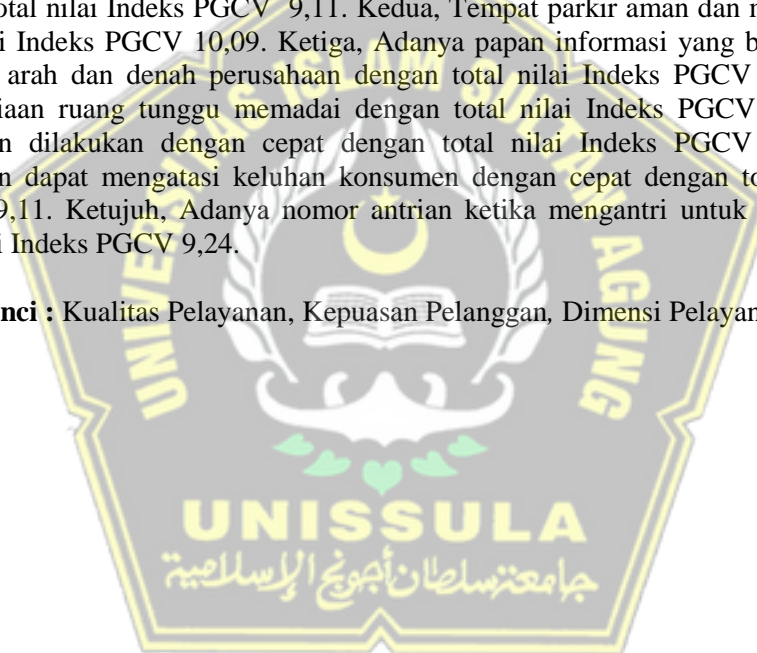


ABSTRAK

Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan terutama pada perawatan kulit wajah dan tubuh. Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* saat ini sedang dihadapkan dengan permasalahan jumlah konsumen yang bersifat fluktuatif. Sehingga perlu dilakukan penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan untuk mengetahui atribut apa saja yang diprioritaskan konsumen untuk segera dilakukan perbaikan. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Kecantikan Indah *Beauty Care* dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Pain Gain in Customer Value* (PGCV). Dalam penelitian yang menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), terdapat 6 atribut yang menempati kuadran pertama pada diagram kartesius. Selanjutnya pada metode *Pain Gain in Customer Value* (PGCV), terdapat 7 atribut yang dijadikan prioritas untuk segera dilakukan perbaikan. Diantaranya adalah, Fasilitas lengkap termasuk AC, toilet, tempat shalat, cctv dan wifi dengan total nilai Indeks PGCV 9,11. Kedua, Tempat parkir aman dan memadai dengan total nilai Indeks PGCV 10,09. Ketiga, Adanya papan informasi yang berisikan tentang petunjuk arah dan denah perusahaan dengan total nilai Indeks PGCV 9,15. Keempat, Ketersediaan ruang tunggu memadai dengan total nilai Indeks PGCV 10,89. Kelima, Pelayanan dilakukan dengan cepat dengan total nilai Indeks PGCV 9,80. Keenam, Karyawan dapat mengatasi keluhan konsumen dengan cepat dengan total nilai Indeks PGCV 9,11. Ketujuh, Adanya nomor antrian ketika mengantri untuk dilayani dengan total nilai Indeks PGCV 9,24.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dimensi Pelayanan



ABSTRACT

Beauty Clinic Indah Beauty Care is a company engaged in the field of beauty, especially in facial and body skin care. Beauty Beauty Care Clinic is currently faced with the problem of the number of consumers who are volatile. So it is necessary to research the quality of service to customer satisfaction to know what attributes are prioritized by consumers for immediate improvement. . Based on these problems, this study aims to analyze the quality of services provided by Beauty Beauty Care Clinic using Importance Performance Analysis (IPA) and Pain Gain in Customer Value (PGCV) methods. In the study using the Importance Performance Analysis (IPA) method, there were 6 attributes that occupy the first quadrant of the cartesian diagram. Next in the Pain Gain in Customer Value (PGCV) method, there are 7 attributes that are prioritized for immediate improvement. Among them are, Complete facilities including air conditioning, toilet, prayer place, cctv and wifi with a total PGCV Index value of 9,11. Second, The parking lot is safe and adequate with a total PGCV Index value of 10,09. Third, There is an information board containing directions and a company plan with a total PGCV Index value of 9,15. Fourth, The availability of adequate waiting space with a total PGCV Index value of 10,89. Fifth, the service is done quickly with a total PGCV Index value of 9,80. Sixth, Employees can resolve consumer complaints quickly with a total PGCV Index value of 9,11. Seventh, There is a queue number when queuing to be served with a total PGCV Index value of 9,24.

Keywords : *Service Quality, Customer Satisfaction, Service Dimension*

