

ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya usaha jasa kecantikan saat ini, menuntut setiap klinik kecantikan untuk dapat bertahan dan saling berkompetisi guna memperebutkan pangsa pasarnya. Oleh karena itu supaya dapat bersaing, diperlukan adanya peningkatan kualitas layanan yang diberikan. Pada tugas akhir ini dianalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada NATASHA SKIN CARE cabang Rejosari dengan menggunakan kelima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Pengamatan awal yang harus dilakukan adalah dengan mengetahui kondisi riil NATASHA SKIN CARE cabang Rejosari yang meliputi kondisi kerja dan proses pelayanan. Identifikasi masalah memperlihatkan dua hal dimana pihak manajemen kurang mempertimbangkan apa yang menjadi keinginan atau kebutuhan dari pelanggan, selain itu pihak manajemen tidak pernah melakukan penelitian kepada pelanggan mengenai hal-hal apa saja yang diharapkan ada pada sebuah klinik kecantikan. Tujuan dari penelitian ini, yaitu mengukur kualitas layanan dan menganalisis penyebab timbulnya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan persepsi manajemen (gap 1) sampai dengan gap 5 yaitu mengenai kesenjangan antara persepsi pelanggan dengan harapan pelanggan yang terjadi di NATASHA SKIN CARE, serta merumuskan strategi perbaikan kualitas layanan dengan menggunakan QFD. Kemudian dilakukan studi pustaka, yaitu dengan menggunakan teori-teori yang digunakan sebagai bahan pendukung penelitian. Pemilihan variabel, yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pelanggan yang pernah melakukan perawatan di NATASHA SKIN CARE cabang Rejosari, dan juga dengan pihak manajemen. Pada pengumpulan data terdapat data primer dan data sekunder, dimana data primer diperoleh dari wawancara atau dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan dan manajemen, sedangkan data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara, sejarah perusahaan, dan jumlah karyawan. Untuk pengolahan data dan analisis hasil menggunakan analisis deskriptif, analisis gap, analisis kuadran, dan *Quality Function and Deployment*. Akhirnya ditarik kesimpulan, yang diperoleh dari hasil pengolahan data dan analisis hasil data yang berkaitan dengan tujuan penelitian yang sudah ditetapkan sebelumnya, selain itu pemberian saran-saran kepada pihak manajemen NATASHA SKIN CARE cabang Rejosari mengenai strategi perbaikan yang tepat guna meningkatkan kualitas layanan.

Dari hasil pengolahan analisis deskriptif didapatkan hasil mean untuk persepsi dan harapan pelanggan mengenai layanan yang diberikan oleh NATASHA SKIN CARE berdasarkan variabel-variabel yang ada pada tiap-tiap dimensi. Pada hasil analisis kuadran, variabel yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan terdapat pada kuadran IV, yaitu variabel mengenai adanya kejelasan harga antara produk dan layanan jasa dimana variabel pada gap 5 ini memiliki nilai mean terendah dari 22 variabel, yaitu sebesar -0.99. Hasil rekapitulasi analisis gap didapat bahwa yang mengalami gap adalah gap 5 dan gap 2, sedangkan yang tidak mengalami gap adalah gap 1, gap 3, dan gap 4.

Untuk perbaikan pada variabel yang mengalami gap, digunakan metode QFD. Dimana faktor-faktor yang akan diprioritaskan sebagai langkah perbaikan layanan yaitu dengan membuat daftar harga baik jasa maupun produk yang diberikan, memberikan label harga pada produk, membuat sistem informasi yang terpadu, mengkomputerisasi sistem pembayaran dengan menggunakan *barcode*.

Keyword yang digunakan : *Service Quality*, analisis gap, analisis kuadran, dan QFD.