

ABSTRAKSI

Meningkatnya persaingan yang cukup ketat di antara banyaknya klinik-klinik kecantikan kulit di Surabaya, menyebabkan Klinik Melliderma yang beralamat di Jl. Manyar Kertoarjo 72 harus selalu meningkatkan dan mempertahankan kepuasan para pelanggan. Klinik Melliderma adalah klinik kecantikan yang memberikan pelayanan *facial*, *peeling*, perawatan kaki, perawatan leher, dan perawatan mata.

Dalam penelitian ini dilakukan penyebaran sebanyak 237 kuesioner pada para pelanggan Melliderma. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kepuasan dari 237 responden maka dilakukan penelitian tingkat kepentingan dan kepuasan antara pelanggan yang sudah lama berlangganan di Melliderma dan pelanggan yang masih baru, maka dari 237 kuesioner tersebut dibagi lagi menjadi 3 kelompok pelanggan yaitu :

1. Kelompok C1 yaitu kelompok pelanggan yang sudah 1 tahun menjadi pelanggan di Melliderma dengan frekuensi kedatangan 1 kali, 2 kali, 3 kali, dan lebih dari 3 kali dalam sebulan.
2. Kelompok C2 yaitu kelompok pelanggan yang sudah 1 tahun menjadi pelanggan di Melliderma dengan frekuensi kedatangan tidak tentu (bisa 2 bulan sekali).
3. Kelompok C3 yaitu kelompok pelanggan yang baru 1 bulan menjadi pelanggan di Melliderma.

Setelah itu dilakukan analisis pelaksanaan eksternal, internal, dan interaktif *marketing* sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi *strength* dan *opportunity* Melliderma pada saat ini. Dari hasil analisis ini diperoleh hasil bahwa pelaksanaan eksternal, internal, dan interaktif *marketing* di Melliderma sudah baik, hal ini dibuktikan dengan adanya ketujuh variabel *strength* yang dimiliki Melliderma sudah memuaskan bagi pelanggan. Ketujuh variabel tersebut adalah :

1. Adanya tenaga dokter kulit terutama pada hari Minggu.
2. Keamanan produk yang disarankan dokter bagi konsumen.
3. Hasil perawatan yang maksimal dan tahan lama.
4. Keramahan para *receptionist*.
5. Peralatan kamar mandi dapat berfungsi dengan baik.
6. Tanggapan atas *complaint* konsumen.
7. Sistem pembayaran yang berlaku di Melliderma.

Saran perbaikan yang dapat diberikan pada Melliderma adalah :

1. Para dokter kulit di Melliderma agar lebih memperhatikan para pasien, baik keluhan-keluhan pasien, riwayat alergi pasien, maupun untuk mengingatkan pasien agar tetap rajin berkonsultasi walaupun kondisi kulit yang diinginkan sudah tercapai.

2. Memberi training pada *receptionist* agar dapat melayani pelanggan dengan ramah, khusus untuk hari Sabtu dan Minggu disarankan *marketing staff* turut membantu tugas *receptionist*.
3. Petugas *cleaning service* disarankan agar lebih sering mengecek perlengkapan dan peralatan kamar mandi terutama pada hari Sabtu dan Minggu dimana Melliderma ramai dikunjungi pelanggan.

