

ABSTRAK

Penerapan prosedur informal akhir-akhir ini menjadi suatu tinjauan yang sangat menarik, terlebih bagi kondisi kerja dimana organisasi tidak berfokus pada profit, sehingga organisasi berusaha untuk memperhatikan kepuasan kerja staf yang ada dengan membangun kontrol yang ada, sehingga dapat mempengaruhi kinerja staf yang pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas layanan yang ada. Penerapan nilai kristiani untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan salah satu metode yang digunakan badan usaha. Oleh sebab itu manajemen harus dapat membangun budaya organisasi yang kuat dan menerapkan *control system design* yang sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana penerapan *personnel* dan *cultural control* berdasarkan nilai-nilai kristiani terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di klinik kecantikan Dr. Wit. Oleh karena itu, objek penelitian yang digunakan adalah klinik kecantikan Dr. Wit. Selama penelitian, berbagai data yang digunakan diperoleh dari berbagai metode, seperti wawancara, observasi, analisis dokumen, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan dalam suatu badan usaha itu dapat terpenuhi apabila *personnel* dan *cultural control* yang ada diterapkan dengan baik. Penelitian ini juga membahas bagaimana penerapan nilai kristiani di dalam *personnel* dan *cultural control* dan memberikan beberapa perbaikan atau rekomendasi atas kelemahan *personnel* dan *cultural control* dalam meningkatkan kualitas layanan yang dapat menjadi pertimbangan pemilik klinik kecantikan Dr. Wit.

Kata kunci: *Personnel Control, Cultural Control, Kualitas Layanan, Nilai Kristiani.*

ABSTRACT

The recent adoption of informal procedures is a very interesting review, especially for working conditions where the organization is not focused on profit, so the organization strives to pay attention to the satisfaction of existing staff work by building on existing controls, thereby affecting staff performance that will ultimately affect the quality of existing services. The application of Christian values to improve employee performance is one of the methods used by business entities. Therefore, management should be able to build a strong organizational culture and apply appropriate control system design.

This study aims to find out about how the application of personnel and cultural control based on Christian values on service quality and customer satisfaction in clinic beauty. Wit. Therefore, the object of research used is Dr. Wit beauty clinic. During the study, various data used were obtained from various methods, such as interviews, observation, document analysis, and literature study. The results showed that basically the quality of service in a business entity that can be met if the personnel and culture control that is applied well. This study also discusses how the application of Christian values in the personnel and cultural control and provides some improvement or recommendation on the weakness of personnel and cultural control in improving the quality of services that can be considered by the owner of Dr. Wit beauty clinic.

Keywords: Personnel Control, Cultural Control, Quality of Service, Christian Values.