

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk menentukan factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan untuk menentukan factor yang perlu diperbaiki dalam memenuhi kepuasan pelanggan Erha Clinic Kemanggisan dengan metode Servqual dan *Quality Function Deployment*. Penerapan metode QFD dan Servqual pada penelitian ini dapat memberikan berbagai informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen agar bisa bersaing dengan klinik-klinik skincare sejenis.

Hasil yang didapat diketahui bahwa factor yang menjadi prioritas utama pelanggan terhadap kualitas pelayanan adalah dari dimensi *Emphaty* dengan nilai gap Servqual yang paling rendah yakni -0,59 dan nilai dimensi kedua terendah adalah *Responsiveness* dengan nilai gap -0,57. Hal ini membuktikan bahwa perlu dilakukannya perbaikan terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Erha Clinic Kemanggisan khususnya dalam hal *Responsiveness* dan *Emphaty* dari karyawan.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Quality Function Deployment* (QFD), Servqual

ABSTRACT

The research objective was to determine the factors which are a top priority to quality customer service and to determine the factors that need to be improved in customer satisfaction with the method Servqual and Quality Function Deployment in Erha Clinic Kemanggisan. Application of QFD and Servqual in this research can provide a variety of information about the needs and desires of consumers to be able to compete with similar skincare clinics.

The result is known that factors are a top priority to customer service quality is of a dimension with a value gap Servqual Emphaty most low of -0.59 and a second dimension is the lowest value Responsiveness with the value gap - 0.57. This proves that it needs to be improvement for the quality of service to enhance customer satisfaction in Erha Clinic Kemanggisan particularly in terms of employees Responsiveness and Empathy.

Keywords : *Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), Servqual*

