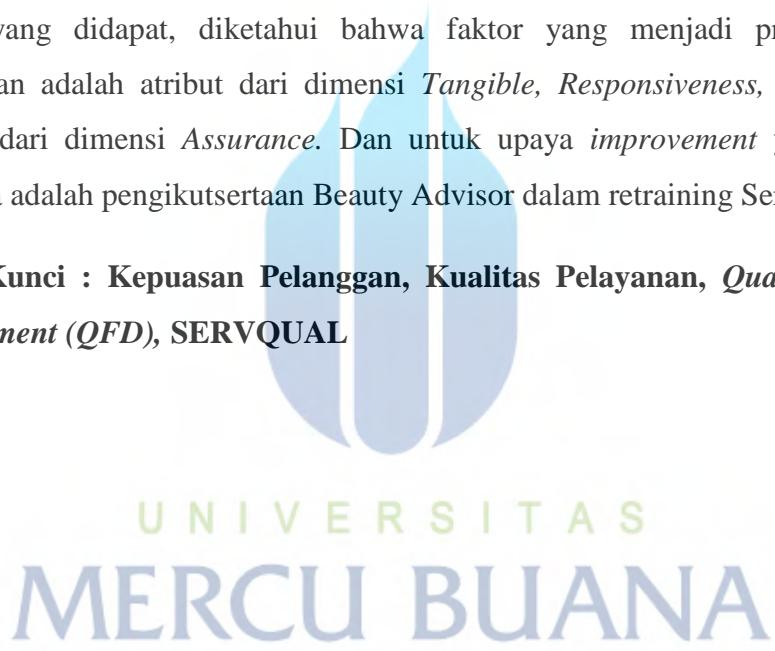


ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya komplain pelanggan, belum pernahnya diadakan survey kepuasan pelanggan, dan hasil survei pendahuluan kepuasan pelanggan yang masih dapat ditingkatkan lagi. Oleh karena itu dilakukan survei lanjutan dengan metode kuesioner berdasarkan dimensi SERVQUAL. Kemudian atribut yang gapnya relatif besar dijadikan *Voice of Customer* pada metode *Quality Function Deployment*.

Hasil yang didapat, diketahui bahwa faktor yang menjadi prioritas untuk perbaikan adalah atribut dari dimensi *Tangible*, *Responsiveness*, dan beberapa atribut dari dimensi *Assurance*. Dan untuk upaya *improvement* yang prioritas pertama adalah pengikutsertaan Beauty Advisor dalam retraining Service.

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



ABSTRACT

This research is motivated by the existence of customer complaints, customer satisfaction survey has never been done, and the results of preliminary customer satisfaction surveys that can still be improved again. Therefore, a survey with questionnaire method based on SERVQUAL dimension. Then the attributes are relatively large gap made Voice of Customer on the method of Quality Function Deployment.

The results obtained, it is known that the priority factor for improvement is the attributes of the Tangible dimension, Responsiveness, and some attributes of the Assurance dimension. And for the improvement effort the first priority is the participation of Beauty Advisor in retraining service.

Keyword : Customer Satisfaction, Service Quality, Quality Function Deployment (QFD), SERVQUAL

