

ABSTRAK

Semakin ketatnya persaingan dunia usaha di Indonesia, disebabkan oleh pesatnya perkembangan teknologi dan peningkatan taraf hidup masyarakat, sehingga terjadi pula keberagaman pada kebutuhan masyarakat. Saat ini, perawatan kulit dan wajah termasuk ke dalam kebutuhan bagi para wanita. Klinik Kecantikan Double Eight Beauty merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kecantikan. Klinik Kecantikan Double Eight Beauty saat ini sedang dihadapkan dengan permasalahan jumlah konsumen yang bersifat fluktuatif dikarenakan menjamurnya perusahaan yang bergerak di industri kecantikan. Selain itu, penjualan produk juga mengalami penurunan dari periode sebelumnya. Hal tersebut membuat klinik kecantikan Double Eight Beauty harus bersaing secara kompetitif untuk mendapatkan pangsa pasar yang besar. Namun dengan banyaknya pesaing yang bermunculan, menyebabkan terjadinya penurunan jumlah pelanggan yang datang ke klinik kecantikan Double Eight Beauty. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan Klinik Kecantikan Double Eight Beauty terhadap omset perusahaan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Proyek ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang dibutuhkan yaitu data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, pengisian kuisioner dan observasi langsung di lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner dan teknik analisis data menggunakan *metode importance performance analysis* (IPA) untuk mendapatkan data mengenai *performa service quality* serta tingkat kepuasan pelanggan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang menggunakan jasa maupun produk dari Klinik Kecantikan Double Eight Beauty Kota Bandung, dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 100 responden. Dimensi kualitas pelayanan atau variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain meliputi: *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis*