

## ABSTRAK

Calysta *skincare* hadir sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kecantikan yang kini telah dipenuhi oleh banyak perusahaan. Calysta *skincare* mencoba mengambil hati konsumen dengan pelayanan dan kelebihan yang ditawarkan. Namun, Calysta *skincare* menghadapi permasalahan dengan jumlah pelanggan yang tak kunjung mencapai target yang telah ditentukan oleh pihak internal Calysta *skincare*, khususnya Calysta *skincare* cabang margacinta. Jumlah pelanggan atau pasien pada Calysta *skincare* cabang margacinta tidak mengalami kenaikan yang signifikan bahkan cenderung tetap pada posisi sebelumnya seakan tidak bergerak maju. Oleh karena itu, Calysta *skincare* akan mencoba melakukan pengembangan disalah satu cabang klinik yang dimiliki yaitu Calysta *skincare* cabang margacinta.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan kualitas pelayanan berdasarkan 12 *true customer needs* menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Metode ini dilakukan dengan dua tahap dan dilakukn dengan bantuan tahap pengembangan konsep. Penelitian ini menggunakan *true customer needs*, kategori kano dan nilai kepuasan pelanggan sebagai inputannya. Tahap pertama yaitu tahap *House of Quality* yang bertujuan untuk menentukan prioritas karakteristik teknis. Tahap terakhir dari penelitian ini adalah tahap iterasi kedua. Tahap ini bertujuan untuk menemukan prioritas dari *critical part*. *Critical part* yang terpilih sebagai prioritas akan dikembangkan untuk dijadikan rekomendasi.

Hasil penelitian ini berisikan rekomendasi perbaikan kualitas layanan Calysta *Skincare*. Rekomendasi didapatkan dari *critical part* yang telah di prioritaskan. *Critical part* yang telah di prioritaskan kemudian dirancang untuk mendapatkan usulan guna meningkatkan pelayanan Calysta *Skincare*. Saran yang diberikan untuk Calysta *skincare* adalah dengan mengimplementasikan hasil penelitian ini dalam upaya mendapatkan jumlah pelanggan.

**Kata Kunci :** *True Customer Needs, Quality Function Deployment, House of Quality, Part Deployment, Skincare*