



**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK  
KECANTIKAN DENGAN METODE  
SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK  
LARISSA AESTHETIC CENTER DARMO  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**RIFKY AKBAR FADILLAH  
NIM. 20191336001**

**DOSEN PEMBIMBING  
PONIMAN, S.T., M.T**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2024**



**ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK  
KECANTIKAN DENGAN METODE SERVQUAL  
(STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA  
DARMO)**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Surabaya  
untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana  
Teknik

**RIFKY AKBAR FADILLAH**

**NIM. 20191336001**

**DOSEN PEMBIMBING**

**PONIMAN, S.T., M.T.**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA  
2024**

# PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rifky Akbar Fadillah

NIM : 20191336001

Program Studi : S1 Teknik Industri

Judul Skripsi : ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK  
KECANTIKAN DENGAN METODE SERVQUAL  
(STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA  
DARMO)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya,

/ataan.



NIM. 20191336001

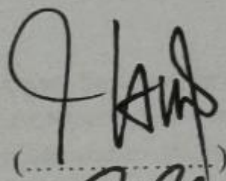
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

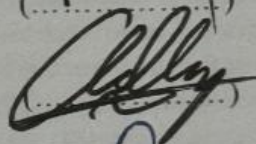
Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan layak oleh panitia ujian tingkat sarjana (S1) Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya sebagaimana satu syarat memperoleh gelar Sarjana.

Disetujui dan Disahkan oleh:

Dosen Penguji:


1. M. Hanifudin Hakim, S.T.,M.T
2. Andhika Cahyono Putra, S.T.,M.T

  
(.....)

  
(.....)

Dosen Pembimbing:

1. Poniman, S.T.,M.T

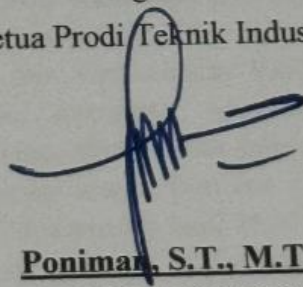
  
(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas Teknik



I. Vibry Dharmawan, M.Ars  
NIP.012.03.1.1964.95.013

Mengetahui  
Ketua Prodi Teknik Industri



Poniman, S.T., M.T  
NIP.012.03.1.1982.19.230

## ABSTRAK

### ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK KECANTIKAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA DARMO)

**Nama Mahasiswa** : Rifky Akbar Fadillah  
**NIM** : 20191336001  
**Pembimbing** : Poniman, S.T.,M.T.

Merawat kulit dan wajah adalah kebutuhan utama bagi wanita modern untuk mendukung aktivitas sehari-hari mereka. Perusahaan jasa perawatan kesehatan dan kecantikan kulit mengakui pentingnya kebutuhan ini, sehingga klinik perawatan kulit dan wajah bermunculan di kota-kota besar, termasuk di Surabaya. Beberapa klinik kecantikan di Surabaya telah mengembangkan bisnis mereka dengan menawarkan layanan berkualitas sekelas klinik mewah namun tetap terjangkau bagi kalangan menengah ke bawah. Mereka menggunakan berbagai strategi untuk bersaing, tidak hanya berfokus pada harga dan produk, tetapi juga menekankan kenyamanan fasilitas dan pelayanan superior untuk menarik perhatian calon konsumen. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan IPA untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian pelayanan mencapai 93,96% berdasarkan nilai Servqual. Selain itu, hasil perhitungan GAP menunjukkan nilai minimum 0,08 dan nilai maksimum 0,52. Hasil perangkat GAP menempatkan atribut Empati pada peringkat pertama, diikuti oleh atribut Etika, Assurance, Reliability, Tangible, dan Responsiveness. Dengan menggunakan metode IPA, ditemukan atribut pelayanan yang perlu diperbaiki, antara lain Kenyamanan Fasilitas, Penampilan Karyawan, Kesesuaian Pelayanan, Kecepatan Memberikan Informasi, Respon Karyawan, Kemampuan Karyawan Memberikan Informasi, Kepercayaan Konsumen kepada Karyawan, Tanggung Jawab, Giat dan Tekun Belajar, dan Kejujuran. Berdasarkan perhitungan CSI, diperoleh hasil 85,07 yang menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup, sesuai dengan tabel tingkat kepuasan CSI.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Service Quality, Importance Performance Analysis, Customer Satisfaction Index.

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF IMPROVING BEAUTY CLINIC SERVICES USING SERVQUAL METHOD (CASE STUDY AT LARISSA CLINIC SURABAYA DARMO)

**Student Name** : Rifky Akbar Fadillah  
**NIM** : 20191336001  
**Supervisor** : Poniman, S.T.,M.T.

Caring for the skin and face has become one of the primary needs for modern women to support their daily activities. The importance of this need is taken seriously by healthcare and beauty service companies, leading to the emergence of various skin and facial care clinics, especially in major cities. Some beauty clinics in Surabaya have made strides in developing their beauty clinic business with service quality comparable to luxury clinics yet affordable for the middle to lower class. They employ various strategies to compete, not only focusing on price and products but also emphasizing the comfort of facilities and superior service to attract potential customers. Using the Servqual and IPA methods, this research aims to improve service quality. The research results showed a Servqual score of 93.96% for compliance level, while the GAP calculation yielded a minimum value of 0.08 and a maximum value of 0.52. The GAP ranking results ranked Empathy as the top attribute, followed by Ethics, Assurance, Reliability, Tangibles, and lastly, Responsiveness. With the additional IPA method, service attributes for improvement were identified as follows: Comfort of Facilities, Employee Appearance, Service Suitability, Speed of Providing Information, Employee Response, Employee Information Provision Ability, Consumer Trust in Employees, Accountability, Diligence in Learning, and Honesty. The CSI calculation resulted in a satisfaction level of 85.07, indicating a fairly satisfied outcome based on the CSI satisfaction level table.

**Keyword:** Customers Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis, Customers Satisfaction Index.

## KATA PENGANTAR

Dengan berkat dan rahmat Allah SWT, Skripsi berjudul **“ANALISIS PERBAIKAN PELAYANAN KLINIK KECANTIKAN DENGAN METODE SERVQUAL (STUDI KASUS DI KLINIK LARISSA SURABAYA DARMO)”** telah berhasil penulis selesaikan. skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Laporan skripsi ini menggambarkan hasil pengamatan, studi pustaka, dan pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis dari Klinik Larissa. Proses penyusunan laporan proposal skripsi ini melibatkan beberapa pihak yang memberikan bantuan, bimbingan, dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Ir. Vippy Dharmawan, M.Ars selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Bapak Irwan Syahrir SSi.,MSi. Selaku Wakil Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Surabaya.
3. Bapak Poniman, S.T., M.T. Selaku Kepala Prodi Teknik Industri Universitas Muhamamdiyah Surabaya dan Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam melakukan penyusunan skripsi dan membantu pada berlangsungnya penelitian.
4. Bapak M. Hanifuddin Hakim, S.T., M.T. selaku Wakil Prodi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Penguji skripsi.
5. Bapak Andhika Cahyono Putra, S.T.,M.T. selaku Dosen Penguji skripsi.
6. Ibu Imanuella Puji Astuti. SP selaku Supervisor Klinik Larissa yang telah memberikan saya kesempatan untuk dapat melakukan penelitian skripsi pada usahanya.
7. Orang tua saya yang telah memberikan dukungan moral dan material untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh teman teman Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya angkatan 2019, 2020, dan 2021 yang telah memberikan

dukungan dan membantu melengkapi data selama penelitian berlangsung.

9. Sherly Fauziah Syaharani yang telah menemani dan memberikan semangat penulis dalam pengerjaan Penulisan Skripsi dari awal pengerjaan hingga akhir.
10. Semua pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan proposal laporan penelitian skripsi ini.

Penulis mengharapkan agar skripsi ini memberikan manfaat kepada semua pembaca, terutama mahasiswa Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Surabaya dan masyarakat umum. Penulis sadar akan adanya kekurangan dalam penulisan dan penyusunan laporan ini, sehingga dengan tulus meminta maaf. Kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan guna meningkatkan kualitas proposal ini.

Surabaya, 21 Mei 2024

Penulis



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1 Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Klinik Kecantikan.....	10
2.3 Kepuasan Konsumen.....	11
2.4 SERVQUAL.....	12
2.5 IPA .....	17

2.6	CSI.....	18
2.7	Penelitian Terdahulu.....	19
2.8	Kerangka Berfikir.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Bagan Alir .....	26
3.2	Ruang lingkup penelitian.....	27
3.3	Jenis penelitian .....	27
3.4	Variabel penelitian .....	27
3.5	Definisi Operasional <i>variable</i> .....	27
3.6	Populasi dan sampel .....	28
3.7	Tahap Pengumpulan Data .....	29
3.8	Tahap Pengolahan dan Interpretasi Data .....	31
3.9	Tahap Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1	Pengumpulan Data Penelitian .....	34
4.2	Data Kuisisioner.....	39
BAB V PENUTUP .....		58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
Lampiran .....		63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 GAP.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir Penelitian.....	25
Gambar 3. 1 Bagan Alir Penelitian .....	26
Gambar 4. 1 Lokasi Klinik Kecantikan Larissa Aesthetic Surabaya ....	35
Gambar 4. 4 Diagram Kartesius.....	50

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perawatan yang sering digunakan / terlaris .....	4
Tabel 2. 1 Atribut Pelayanan Kecantikan.....	15
Tabel 2. 2 Kriteria Indeks Kepuasan.....	19
Tabel 2. 3 Literatur Review .....	20
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	27
Tabel 3. 2 Diagram Kartesius IPA.....	33
Tabel 4. 1 Variabel Penelitian Tangible.....	38
Tabel 4. 2 Variabel Penelitian Realibility .....	38
Tabel 4. 3 Variabel Penelitian Responsiveness.....	38
Tabel 4. 4 Variabel Penelitian Assurance .....	38
Tabel 4. 5 Variabel Penelitian Emphaty.....	39
Tabel 4. 6 Variabel Penelitian Etika.....	39
Tabel 4. 7 Data Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4. 8 Data Penelitian Berdasarkan Usia .....	41
Tabel 4. 9 Data Penelitian Berdasarkan Pekerjaan.....	41
Tabel 4. 10 Uji Validity Kepuasan Pelanggan .....	42
Tabel 4. 11 Uji Validity Kepentingan Pelanggan.....	43
Tabel 4. 12 Realibilitas Tiingkat Kepuasan Kuisisioner.....	44
Tabel 4. 13 Realibilitas Kuisisioner Tingkat Kepuasan.....	44
Tabel 4. 14 Perhitungan GAP .....	45
Tabel 4. 15 Pengolahan Data Menggunakan IPA .....	46
Tabel 4. 16 Hasil Perhitungan Tingkat Kesesuaian.....	48
Tabel 4. 17 Tabel Prioritas Diagram Kartesius .....	50
Tabel 4. 18 Rekapitulasi MIS, MSS, WF, WS dan CSI.....	52

## **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 Data Pertambahan Klinik Kecantikan Wilayah Kota Surabaya 2012-2023 .....	1
Grafik 1.2 Jumlah Pelanggan Juni 2021 - November 2022 Klinik Larissa Darmo Surabaya.....	3

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pengolahan Data.....	63
Lampiran 2 Data Kuisisioner Kepuasan Pelanggan.....	66
Lampiran 3 Data Kuisisioner Kepentingan Pelanggan.....	69
Lampiran 4 Draft Kuisisioner.....	72
Lampiran 5 Foto Dokumentasi.....	91
Lampiran 6 Lembar Bimbingan Skripsi.....	94
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Pinjam.....	96
Lampiran 8 Endorsement Letter.....	97
Lampiran 9 Surat Bebas Plagiasi.....	98

## DAFTAR PUSTAKA

- Alviani, R. (2022). Studi Customer Relationship Marketing Dan Kualitas Pelayanan Pada Klinik Kecantikan. *Journal Of Innovation In Management, Accounting And Business*, 1(1), 7–14.
- Aritonang. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Gramedia Pustaka Utama.
- Aryamti, A. S., & Suyanto, A. (2019). Analisis Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Pada Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan *Analysis Of Product Quality, Service Quality And Brand Image On Customer Satisfaction Clinic Beauty And Effect On Customer Loyalty. Proceeding Of Management*, 131–138.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2021). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 2022. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1>
- Fatmawati, E. F. (2022). Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Informasi Obat Di Klinik Kecantikan Wilayah Kabupaten Banyumas. *Jurnal Bina Cipta Husada*, xviii.
- Hafidz, G. P., & Muslimah, R. U. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merek, Kepercayaan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Herbalife. *Jurnal Ilmiah Mea (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 7.
- Hanifati, F., & Djoko Waluyo, H. (2018). Pengaruh Harga, Brand Image, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Gracia Skin Clinic Semarang). *Diponegoro Journal Of Social And Politic*.
- Harahap, P. L., & Yusrizal, Y. (2023). Analisis Kualitas Jasa Sewa Dekorasi Pesta Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2258–2272. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.5170>
- Hasanah, H. (2016). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-Ilmu Sosial). *Jurnal At-Taqaddum*, 8, 21–47.

- Maridiyah, N. K. (2022). Pengaruh Harga, Promosi, Citra Merek, Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Klinik Kecantikan Naavagreen Di Yogyakarta. Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- Oktamala, S., & Zuraidah, E. (2021). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Belitang Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Prosisko*, 8(2).
- Pebrianti, Y., Sucipto, & Anggraeni, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Transparansi Terhadap Minat Muzakki Dalam Membayar Zakat Pada Lembaga Amil Zakat Opsezi Kota Jambi. *Jupumi*, 2. [Http://Ejurnal.Stie-Trianandra.Ac.Id/Index.Php](http://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php)
- Peraturan Menteri. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik. Database Peraturan Jdih Bpk.
- Ponijo, Amin, M., & Susetyo, B. (2023). Analisis Kualitas Layanan Main Kontraktor Masa Pasca Kontrak Jasa Konstruksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Csi. *Jurnal Darma Agung*, 31, 853–864. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v31i4.3208>
- Putra, A. C., Saputro, A. R., Ramadani, N. R., & Zaidah, N. (2023). Perancangan Mesin Oven Pengering Berbasis Energi Terbarukan Menggunakan Quality Function Deployment (Qfd). *Jurnal Produktiva*. <https://doi.org/xx.xxxxx/xxxxx>
- Putri Maulidiah, E., & Budiantono, B. (2023). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3).
- Putro, S. S., Rahmanita, E., & Isnaniyah, R. S. (2017). Implementasi Metode Servqual Dan Saw Untuk Analisa Kepuasan Pasien Berdasarkan Kualitas Pelayanan Poli Rawat Jalan. *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6.
- Rachmawati, T. (2017). Metode Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif. Unpar Press.
- Rahmawatai, D. (2022, October). 20 Klinik Kecantikan Di Kota Surabaya. *Detikjatim*.



- Retnanti, M. A. C. (2017). Analisis Kepuasan Petani Padi Terhadap Insektisida Sumo 50 Ec Di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu.
- Retnawati, H. (2017). Teknik Pengambilan Sampel.
- Rohmantara, R., & Rebecca, J. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Fasilitas Kegiatan Akademik Menggunakan Metode Service Quality Di Universitas Komputer Indonesia. *Inaque*, 6.
- Rottie, R. (2014). Pengukuran Nilai Gap Layanan Tata Usaha Pascasarjana Unpar Dengan Metode Servqual. Prosiding Seminar Nasional Teknoin.
- Tias, A., Sukmono, Y., & Gunawan, S. (2022). “Analisis Kualitas Pelayanan Pada Ritel Modern Dengan Pendekatan Retail Service Quality Scale (Rsqs) Dikombinasikan Dengan Customer Satisfaction Index (Csi).” *Tekmapro: Journal Of Industrial Engineering And Management*, 17(2), 61–72.
- Winarno, H., & Absor, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna *Engineering. Jurnal Manajemen Industri Dan Logistik*, 1. [Http://jurnal.poltekapp.ac.id/](http://jurnal.poltekapp.ac.id/)
- Yulianto, E. E. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan Qfd Pada Restoran Carnis Surabaya. Universitas 17 Agustus 1945.
- Zusmawati, Magdalena, M., Fernos, J., & Suci Ramadhani, A. (2023). Pengaruh Citra Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menabung. *Economics And Digital Business Review*, 4, 470–482.