



ANALISIS KUALITAS LAYANAN: STUDI KASUS PADA LAYANAN KECANTIKAN DI BANDUNG BARAT

SERVICE QUALITY ANALYSIS: CASE STUDY ON BEAUTY SERVICES IN WEST BANDUNG

Dina salsabila^{1*}, Yoki oktorian Sukardi²

^{1*}Universitas Wanita Internasional, Email : dinasalsabilaabi92021@gmail.com

²Universitas Wanita Internasional, Email : yoki.oktorian@iwu.ac.id

*email koresponden: dinasalsabilaabi92021@gmail.com

DOI: <https://doi.org/10.62567/ijosse.v2i1.2367>

Abstrack

This research aims to analyze the service quality at Marisa Clinic located in Cipongkor District, West Bandung Regency, and to identify the service aspects most related to service quality based on customer perceptions. This study uses a qualitative approach with a descriptive method, employing data collection techniques thru interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using the SERVQUAL approach, which includes five dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, supported by a SWAT analysis to formulate strategies for improving service quality. The research results indicate that the overall service quality is rated as good, especially in the Tangibles, Assurance, and Empathy dimensions, where the clinic facilities are considered clean and quite comfortable, the staff are well-groomed, and they are able to explain procedures clearly, thereby fostering customer trust. However, in the dimensions of Reliability and Responsiveness, obstacles were still found in the form of service time inaccuracies, delays in the doctor's arrival according to schedule, and slow communication responses to customers. This study concludes that the service aspects most related to service quality are the reliability and responsiveness of the staff in providing service. Based on the SWAT analysis, the recommended strategies are the WO (Weakness-Opportunity) and WT (Weakness-Threat) strategies, which involve minimizing internal weaknesses thru improved schedule management and enhanced communication responsiveness to capitalize on growth opportunities in beauty services, as well as increasing operational consistency and service standards to reduce the impact of competition and maintain customer loyalty. This research is expected to serve as an evaluation material for the clinic in improving service quality.

Keywords: *service quality, SERVQUAL, SWAT, reliability, responsiveness.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada Klinik Marisa yang berlokasi di Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat, serta mengidentifikasi aspek layanan yang paling berkaitan dengan kualitas layanan berdasarkan persepsi pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang meliputi lima dimensi, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, serta didukung dengan analisis SWOT untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan. Hasil



penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan secara umum dinilai baik, terutama pada dimensi Tangibles, Assurance, dan Empathy, dimana fasilitas klinik dinilai bersih dan cukup nyaman, staf berpenampilan rapi serta mampu memberikan penjelasan prosedur dengan jelas sehingga menumbuhkan rasa percaya pelanggan. Namun demikian, pada dimensi Reliability dan Responsiveness masih ditemukan kendala berupa ketidaktepatan waktu pelayanan, keterlambatan kehadiran dokter sesuai jadwal, serta lambatnya respons komunikasi kepada pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aspek layanan yang paling berkaitan dengan kualitas layanan adalah keandalan dan daya tanggap staf dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan analisis SWOT, strategi yang direkomendasikan adalah strategi WO (Weakness-Opportunity) dan WT (Weakness-Threat), yaitu dengan meminimalkan kelemahan internal melalui perbaikan manajemen jadwal dan peningkatan respons komunikasi untuk memanfaatkan peluang pertumbuhan layanan kecantikan, serta meningkatkan konsistensi operasional dan standar pelayanan guna mengurangi dampak persaingan dan menjaga loyalitas pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak klinik dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kata Kunci: kualitas layanan, SERVQUAL, SWOT, reliability, responsiveness.

1. PENDAHULUAN

Industri kecantikan di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Data dari Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia mencatat bahwa jumlah perusahaan kosmetik nasional meningkat dari 913 pada tahun 2022 menjadi 1.010 pada tahun 2023. Pertumbuhan sebesar 21.9% ini menunjukkan tingginya permintaan masyarakat terhadap layanan dan produk kecantikan.

Fenomena ini juga terlihat di wilayah Jawa Barat, yang menjadi salah satu provinsi dengan tingkat pertumbuhan klinik kecantikan yang cukup tinggi. Klinik-klinik besar seperti *ZAP Clinic*, *Natasha Skin Clinic Center*, dan *Bening's Clinic*, serta klinik – klinik lainnya telah hadir di berbagai Kota di Jawa Barat seperti Bandung, Cimahi, hingga Tasikmalaya. Klinik-klinik tersebut dikenal dengan layanan yang modern, fasilitas berteknologi tinggi, serta sistem pelayanan yang terintegrasi secara digital.

Namun, di tengah dominasi klinik-klinik modern tersebut, terdapat klinik lokal seperti Klinik Marisa yang memiliki pendekatan berbeda. Klinik ini berlokasi di Desa Citalem, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat sebuah wilayah yang belum sepenuhnya terjangkau oleh fasilitas klinik besar. Klinik Marisa tidak hanya menawarkan layanan kecantikan, tetapi juga layanan kesehatan umum dalam satu tempat, yang menjadikannya terintegrasi dan lebih dekat dengan kebutuhan masyarakat sekitar. Pelayanan yang diberikan bersifat lebih personal dan kontekstual, menyesuaikan dengan kondisi sosial dan ekonomi lokal.

Sebaliknya, klinik-klinik besar seperti *Natasha Skin Clinic Center*, *ZAP Clinic*, dan *Calysta Skin Care* yang berada di wilayah perkotaan seperti Kota Bandung, umumnya menasar kalangan menengah ke atas dengan layanan yang lebih spesifik dan teknologi canggih seperti laser dan perawatan anti-aging. Klinik-klinik ini juga dikenal sebagai bagian dari jaringan nasional maupun regional dengan promosi yang masif dan sistem layanan yang seragam. Misalnya, *ZAP Clinic* terkenal dengan teknologi laser modernnya dan fokus pada



efisiensi serta kenyamanan pelanggan, sedangkan Natasha menonjolkan branding kuat dan standar layanan nasional.

Di sisi lain, klinik seperti Klinik Dokter Anda dan Java Medica Singapura yang berada di wilayah Tasikmalaya, menawarkan layanan kecantikan dengan harga terjangkau, namun belum mengintegrasikan layanan kesehatan umum dalam paket pelayanannya. Sementara itu, *Bening's Clinic* menjadi contoh klinik modern yang berkembang pesat dengan sistem franchise, menawarkan teknologi terkini seperti Pico Laser dan IPL, serta memiliki cabang luas di berbagai kota.

Dengan kondisi tersebut, Klinik Marisa menjadi menarik untuk diteliti karena menawarkan model layanan kecantikan. Di tengah dominasi klinik urban dengan teknologi tinggi dan sistem waralaba, Klinik Marisa hadir dengan pendekatan yang lebih menyentuh langsung kebutuhan masyarakat sekitar, terutama di daerah semi-perdesaan. Pemilihan Klinik Marisa sebagai objek penelitian bukan hanya karena keterjangkauan harga dan lokasi, tetapi juga karena keunikan model pelayanannya yang menggabungkan aspek medis dan estetika secara terintegrasi. Hal ini menjadikan Klinik Marisa layak dijadikan objek studi untuk memahami bagaimana kualitas layanan dan pendekatan personal dapat memengaruhi tingkat kualitas layanan, terutama dalam konteks klinik lokal di luar pusat kota.

Selain klinik-klinik besar, terdapat pula beberapa klinik kecantikan lokal yang memiliki skala usaha relatif setara dengan Klinik Marisa, seperti Calysta Skin Care di Bandung. Klinik tersebut umumnya beroperasi pada skala lokal, menawarkan layanan facial, peeling, dan treatment dokter dengan harga yang relatif terjangkau serta menasar pasar masyarakat menengah.

Secara karakteristik, klinik-klinik tersebut memiliki kesamaan dengan Klinik Marisa dalam hal segmentasi pasar dan jenis layanan yang ditawarkan. Namun demikian, Klinik Marisa memiliki perbedaan pada aspek integrasi layanan kesehatan umum dan kecantikan dalam satu lokasi pelayanan, serta pendekatan personal yang disesuaikan dengan kondisi sosial masyarakat semi-perdesaan di Kecamatan Cipongkor.

Meskipun berada pada skala usaha yang relatif setara, hasil pra-survei menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa keluhan pelanggan pada dimensi reliability dan responsiveness, khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan dan kecepatan respons komunikasi. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan di Klinik Marisa.

Dalam industri jasa, kualitas layanan merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan bagaimana layanan diberikan dan dirasakan oleh pelanggan. Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, kualitas layanan dapat dianalisis melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terhadap kualitas layanan di Klinik Marisa guna mengetahui bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan berdasarkan kelima dimensi tersebut pada layanan kecantikan di Bandung Barat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Penelitian ini juga



merujuk pada studi terdahulu oleh Elsinta Alvionika Sitepu dan Nicholas Marpaung (2022) di *MS Glow Aesthetic Clinic* Medan. Dalam penelitian tersebut, mereka menggunakan metode kuantitatif dan menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap k, dengan nilai thitung sebesar 2,674 dan signifikansi 0,009.

Temuan dari penelitian Sitepu dan Marpaung menjadi dasar awal bahwa kualitas pelayanan memang berdampak pada kualitas layanan. Namun, karena pendekatan kuantitatif memiliki keterbatasan dalam menangkap pengalaman mendalam pelanggan, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran yang lebih menyeluruh dan kontekstual mengenai bagaimana pelanggan merasakan kualitas layanan di Klinik Marisa. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan sebelumnya, tetapi juga memperkaya pemahaman dari sisi lain. Perbedaan objek dan pendekatan metodologis menjadi kekuatan dalam penelitian ini untuk memberikan kontribusi yang lebih luas bagi studi tentang kualitas layanan, khususnya di sektor kecantikan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu Klinik Marisa dalam meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kontribusi terhadap literatur akademik mengenai manajemen kualitas layanan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan pada bulan April tahun 2025, Klinik Marisa merupakan sebuah usaha di bidang layanan kecantikan yang telah berdiri sejak tahun 2019 dan berlokasi di Jalan Sumur Kembang, Desa Citalem, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat. Klinik Marisa ini bergerak dalam pelayanan perawatan kulit, wajah, dan tubuh.

Sejak awal berdiri, Klinik Marisa terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan, serta hasil perawatan yang memuaskan. Klinik ini juga terus melakukan pengembangan baik dari sisi fasilitas, kualitas SDM, maupun ragam jenis layanan yang ditawarkan, agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan berdampak terhadap tingkat kualitas layanan.

Peneliti juga melakukan pra-survei kepada beberapa pelanggan untuk memperoleh gambaran awal mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh Klinik Marisa. Pra-survei ini menggunakan metode *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dengan lima dimensi utama yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Hasil pra-survei ini menjadi dasar dalam penyusunan instrumen wawancara mendalam yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini. Dengan pendekatan tersebut, peneliti dapat mengkaji secara lebih dalam bagaimana persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima di Klinik Marisa, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi terhadap tingkat kepuasan mereka. Berikut hasil pra-survei pada Klinik Marisa.



Tabel 1. 1 Data Pra Survei Pelanggan Klinik Marisa

Pertanyaan	Jawaban				
	1 Orang	2 Orang	3 Orang	4 Orang	5 Orang
Dimensi SERVQUAL					
1. Tangibles (Fasilitas & fisik)	Tempatnya nyaman & bersih	Interiornya estetik & wangi	Kursi tunggu ada	Peralatan terlihat steril	Staff pakai seragam rapi
2. Reliability (Keandalan pelayanan)	Kadang suka nunggu lama buat ketemu dokternya padahal sudah datang sesuai jadwal dokter yang tertera namun ketika datang ke klinik dokternya belum ada dan itu membuat saya menunggu yang awalnya saya berharap cepat ditangani jadi terlambat dan agenda saya yang lain juga ikut terganggu	Awalnya saya berharap facial ini bisa membuat kulit saya lebih cerah dan komedo berkurang. Namun setelah beberapa hari, kondisi kulit saya masih sama seperti sebelumnya. Jadi menurut saya hasil perawatannya belum maksimal	Bagus pelayanannya ramah dan saya merasa terbantu ketika ingin konsultasi	Ramah dan sopan	Menurut saya, kalau sudah ada jadwal yang ditentukan, seharusnya pasien bisa langsung dilayani. Namun beberapa kali saya datang tepat waktu, dokter belum hadir sehingga saya harus menunggu
3. Responsiveness (Daya tanggap)	Staf kurang cepat respon WA, sedangkan saya perlu info yang cepat	Sudah bagus	Ketika datang ke klinik saya langsung di tanya kebutuhannya dan keperluannya pa sehingga saya merasa terbantu.	Sudah beberapa kali datang ke klinik marisa dan respon adminnya baik dan sopan	Ketika saya datang kebetulan dokternya belum ada dan saya di suruh menunggu terlebih dahulu awalnya saya kira sebentar tapi ternyata lama
4. Assurance (Jaminan & kepercayaan)	Staff tahu apa yang mereka kerjakan	Terapis ramah & professional	Dijelasin efek sampingnya	Aku jadi percaya pas dijelasin step-nya	Staff tahu apa yang mereka kerjakan



5. <i>Empathy</i> (Perhatian pribadi)	Aku merasa didengarkan	Pas aku curhat soal jerawat, ditanggapi serius	Disarankan produk sesuai kebutuhan	Dikasih pilihan treatment yang cocok	Dijelaskan dengan sabar & pelan
--	------------------------	--	------------------------------------	--------------------------------------	---------------------------------

(Sumber : Diolah Peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil pra-survei, terdapat beberapa pernyataan yang mengindikasikan adanya keluhan dan ketidaksesuaian pelayanan pada beberapa dimensi kualitas layanan.

Tabel 2. Identifikasi Keluhan Pelanggan Berdasarkan Pra-Survei

No	Dimensi <i>SERVQUAL</i>	Bentuk Keluhan	Harapan Pelanggan	Kenyataan yang Dirasakan
1	<i>Reliability</i>	Dokter belum hadir sesuai jadwal sehingga pelanggan harus menunggu	Dilayani sesuai jadwal yang telah ditentukan tanpa menunggu lama	Dokter belum hadir saat pasien datang sehingga waktu tunggu bertambah
2	<i>Reliability</i>	Hasil perawatan belum maksimal	Adanya perubahan kondisi kulit setelah treatment (lebih cerah/komedo berkurang)	Tidak terlihat perubahan signifikan setelah perawatan
3	<i>Responsiveness</i>	Respons admin melalui WhatsApp kurang cepat	Mendapat balasan cepat dan konfirmasi jadwal secara jelas	Balasan admin dirasakan cukup lama
4	<i>Responsiveness</i>	Waktu tunggu pelayanan cukup lama	Mendapat estimasi waktu tunggu yang jelas dan pelayanan mendekati jadwal booking	Waktu tunggu melebihi jadwal tanpa kepastian informasi

(Sumber : Diolah Peneliti, 2025)

Berdasarkan Tabel 1.3, hasil pra-survei menunjukkan adanya variasi persepsi pelanggan terhadap dimensi *SERVQUAL* di Klinik Marisa:

- Tangibles* (Bukti Fisik): Mayoritas pelanggan menyatakan bahwa fasilitas klinik dalam kondisi nyaman, bersih, serta staf berpenampilan rapi dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik telah memenuhi harapan pelanggan dan mampu membentuk persepsi positif pada tahap awal pelayanan.
- Reliability* (Keandalan): Pada dimensi ini ditemukan adanya keluhan terkait keterlambatan konsultasi meskipun pelanggan telah datang sesuai jadwal, serta hasil facial yang dirasakan belum sesuai dengan harapan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang dijanjikan dengan realisasi yang diterima pelanggan, khususnya dalam aspek ketepatan waktu dan konsistensi hasil layanan.
- Responsiveness* (Daya Tanggap): Keluhan paling dominan muncul pada dimensi ini, seperti lambatnya respon melalui WhatsApp dan keterlambatan pelayanan saat dokter



belum tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa daya tanggap pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan dan berpotensi mempengaruhi tingkat kepuasan secara keseluruhan.

- d. *Assurance* (Jaminan): Sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa staf memahami pekerjaannya, bersikap profesional, serta memberikan penjelasan yang jelas terkait prosedur dan efek samping treatment. Dimensi ini menjadi salah satu faktor yang memperkuat rasa percaya dan rasa aman pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
- e. *Empathy* (Empati): Pelanggan merasa didengarkan, diberikan perhatian secara personal, serta memperoleh solusi yang sesuai dengan kebutuhan kondisi kulit mereka. Dimensi ini menunjukkan adanya upaya klinik dalam membangun hubungan yang baik dan personal dengan pelanggan.

Berdasarkan kelima dimensi tersebut, dapat disimpulkan bahwa Responsiveness dan Reliability merupakan dua aspek yang paling banyak mendapat kritik, sehingga menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Hasil pra-survei ini menjadi landasan dalam penyusunan pedoman wawancara dan observasi mendalam untuk menganalisis kualitas layanan di Klinik Marisa.

Selain itu, untuk mendukung hasil analisis secara menyeluruh, penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT guna mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Klinik Marisa dalam meningkatkan kualitas layanannya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif (doctrinal), yaitu penelitian yang berfokus pada analisis norma hukum yang mengatur arbitrase dan peradilan dalam penyelesaian sengketa bisnis di era pasca-digitalisasi. Penelitian ini mengkaji peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum, serta teori-teori hukum yang relevan dengan penyelesaian sengketa, khususnya terkait aspek efisiensi waktu dan kepastian hukum. Adapun bahan hukum primer yang dianalisis meliputi Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016, serta Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2019 tentang administrasi perkara dan persidangan secara elektronik.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan perundang-undangan (statute approach), pendekatan konseptual (conceptual approach), dan pendekatan komparatif (comparative approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan untuk menelaah kesesuaian dan kecukupan kerangka hukum yang mengatur arbitrase dan peradilan berbasis digital. Pendekatan konseptual digunakan untuk menganalisis teori-teori hukum yang relevan, seperti Teori Hukum Progresif, Teori Hukum Pembangunan, dan Teori Hukum Konvergensi dalam memahami adaptasi mekanisme penyelesaian sengketa di era digital. Sementara itu, pendekatan komparatif digunakan untuk membandingkan efisiensi waktu antara arbitrase, khususnya arbitrase daring (Online Dispute Resolution/ODR), dengan proses peradilan konvensional.



Bahan hukum yang digunakan terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal ilmiah, dan pendapat para ahli, serta bahan hukum tersier seperti kamus hukum dan referensi pendukung lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan (*library research*), sedangkan analisis data dilakukan secara kualitatif dengan metode penafsiran hukum secara sistematis dan kritis guna memperoleh kesimpulan mengenai efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa bisnis di era digitalisasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada Klinik Marisa, yang berlokasi di Jalan Sumur Kembang, Desa Citalem, Kecamatan Cipongkor, Kabupaten Bandung Barat. Klinik ini merupakan salah satu klinik kecantikan yang menawarkan layanan perawatan wajah, kulit, dan tubuh, serta layanan kesehatan umum dalam satu tempat. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif, menggunakan model SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Penelitian ini menggunakan metode wawancara semi-terstruktur terhadap enam informan, terdiri dari tiga pelanggan, satu admin, satu terapis, dan satu owner. Wawancara dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman informan terhadap kualitas pelayanan di Klinik Marisa berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Dan selanjutnya akan menjelaskan temuan penelitian berdasarkan dimensi-dimensi kualitas layanan menurut model SERVQUAL, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

a. Analisis Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Tabel 3. Wawancara Dengan Admin, Terapis Beautician Klinik Marisa

Dimensi	Status	Hasil Wawancara	Tema Analisis/Kalimat
Keandalan (<i>Reliability</i>)	P	Apa tugas utama Anda dalam menangani pelanggan?	
	I	Tugas saya biasanya melayani customer, melakukan tindakan dalam treatment, menyiapkan dan meracik skincare sesuai resep dokter.	Pelayanan Pelanggan, Treatment, dan Peracikan Skincare.
	P	Jika terjadi kendala, seperti keterlambatan atau alat rusak, bagaimana cara Anda menanganinya?	
	I	Kalau telat, saya langsung kasih beritahu pelanggan, kadang saya jelasin alasannya biar mereka ngerti. Kalau alat rusak, biasanya saya cari pengganti yang fungsinya sama, atau kalau nggak bisa, saya tanya dulu ke dokter atau owner untuk solusi terbaiknya.	Komunikasi Pelanggan, Edukasi Pelanggan, dan Penanganan Peralatan Klinik.
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P	Bagaimana cara Anda menjaga kebersihan ruangan dan alat-alat perawatan setiap hari?	



	I	Setiap pagi sebelum klinik buka, saya biasanya ngecek dan bersihin semua alat yang akan dipakai. Ruangan juga kami pel tiap hari. Kalau habis perawatan, alat-alat langsung dicuci dan disteril.	Pengecekan dan Sterilisasi Alat, Kebersihan Ruangan Klinik.
	P	Apa saja fasilitas yang ada di Klinik Marisa?	
	I	Di klinik Marisa sendiri, disini ada beberapa ruangan, ada ruang tunggu untuk pelanggan menunggu giliran untuk Tindakan atau Ketika ingin mendaftar, lalu ada juga ruangan untuk menyimpan obat-obatan atau skincare, ada ruangan untuk Tindakan perawatan skincare misalnya facial atau treatment treatment yang lainnya. Untuk fasilitasnya sendiri disini kami ada toilet juga, area parkir yang luas untuk motor maupun mobil, kebelutuan klinik Marisa skincare ini bersebelahan dengan klinik umum Marisa ya, dan klinik umum Marisa ini adalah klinik untuk orang-orang yang ingin berobat makanya diparkiran saat pintu masuk disediakan untuk jalur kursi roda.	Ruang Tunggu dan Pendaftaran, Ruang Treatment, Ruang Penyimpanan, serta Fasilitas Umum dan Aksesibilitas Klinik.
	P	Seberapa penting menurut Anda penampilan (kebersihan dan kerapian) saat bekerja?	
	I	Sangat penting. Soalnya pelanggan juga liat penampilan kita, kalau kita tampil rapi dan bersih, mereka jadi lebih percaya. Saya pribadi selalu pastiin pakai seragam yang rapih dan bersih.	Penampilan Pegawai, Profesionalisme, Standar Seragam, dan Pengaruhnya terhadap Kepercayaan Pelanggan
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P	Bagaimana cara Anda merespon keluhan atau pertanyaan dari pelanggan?	
	I	Saya biasanya menyapa pelanggan terlebih dahulu lalu saya tanya atau dengarkan tentang permasalahan yang dialami jika keluhan itu terkait permasalahan kulit atau perawatan, keluhan dikonsultasikan terlebih dahulu kepada dokter dan di skin analyzer oleh dokter.	Penyambutan dan Komunikasi Pelanggan, Identifikasi Keluhan, Konsultasi Dokter, dan Pemeriksaan Kondisi Kulit.
	P	Bagaimana cara Anda menghadapi situasi saat klinik sedang ramai dan banyak pelanggan menunggu?	
	I	Saya usahakan tetap tenang, saya kasih tahu estimasi waktu tunggu ke pelanggan maksimal 30 menit tapi tidak pernah kejadian sampe harus menunggu 30 menit, jadi mereka nggak ngerasa diabaikan. Kadang saya juga minta tolong ke teman	Pengendalian Diri, Komunikasi Estimasi Waktu, Pelayanan Responsif, dan Koordinasi Tim.



		satu tim biar bisa dibagi tugas biar lebih cepet.	
Jaminan (Assurance)	P	Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa nyaman dan percaya?	
	I	Saat pelanggan sudah konsultasi dengan dokter dan di tetapkan perawatan atau Tindakan yang cocok untuk mereka lalu tugas saya memberikan treatment yang sudah di tentukan oleh dokter, Ketika saya memberikan treatment kepada pelanggan saya juga menjelaskan step by step yang saya lakukan dan memberi penjelasan kepada pelanggan agar pelanggan merasa aman dan tenang.	Pelaksanaan Treatment, Edukasi Pelanggan, Upaya Menjaga Keamanan serta Kenyamanan Pelanggan.
	P	Seberapa yakin Anda saat memberikan penjelasan atau informasi ke pelanggan soal perawatan?	
	I	Kalau prosedurnya sudah sering saya tangani, saya cukup yakin. Tapi kalau ada hal baru atau yang teknis banget, saya biasanya tanya dulu ke dokter supaya infonya akurat.	memastikan informasi yang diberikan akurat, mencerminkan tanggung jawab profesional.
Empati (Emphaty)	P	Bagaimana Anda memulai sesi perawatan dengan pelanggan?	
	I	Dengan menyapa pelanggan terlebih dahulu, bertanya kabar, dan mulai menanyakan keluhan keluhan sebelumnya yang di rasakan supaya pelangganpun merasa rileks saat treatment berlangsung.	Penyambutan Pelanggan, Identifikasi Keluhan, dan Upaya Menciptakan Kenyamanan Pelanggan
	P	Bagaimana cara Anda menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap pelanggan saat konsultasi atau perawatan?	
	I	Saya biasanya tanya dulu apa yang mereka rasain atau butuhin. Kadang saya kasih saran ringan juga, kayak jangan lupa pakai sunscreen.	Identifikasi Kebutuhan Pelanggan dan Pemberian Edukasi Perawatan

(Sumber: Wawancara Lapangan Di klinik Marisa, 2025)

Tabel 4. Wawancara Dengan Owner & Dokter Estetika Di Klinik Marisa

Dimensi	Status	Hasil Wawancara	Tema Analisis/Kalimat
Keandalan (Reliability)	P	Bagaimana Anda memastikan seluruh staf memberikan pelayanan sesuai standar dan prosedur?	



	I	Kami punya SOP yang jelas, dan setiap staf baru wajib ikut briefing. Selain itu, saya dan admin juga sering pantau langsung di lapangan. Kalau ada kesalahan, biasanya langsung kami koreksi.	Penerapan SOP, Pelatihan Staf, Pengawasan Lapangan, dan Tindakan Korektif.
	P	Apa langkah yang diambil jika terjadi ketidaksesuaian pelayanan di lapangan?	
	I	Biasanya saya langsung evaluasi dengan staf terkait. Kalau masalahnya teknis, saya beri arahan ulang. Tapi kalau menyangkut sikap atau komunikasi, saya lebih fokus ke pembinaan supaya nggak terulang.	Evaluasi Pelayanan, Arahan Teknis, Pembinaan Sikap & Komunikasi.
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	P	Apa yang menjadi pertimbangan Anda dalam merancang tampilan ruang klinik dan fasilitas di dalamnya?	
	I	Yang paling utama tentu kenyamanan dan kesan bersih, Saya sengaja pilih warna-warna yang soft dan netral, supaya pelanggan merasa tenang, Penempatan alat juga diatur supaya tidak berantakan dan mudah diakses saat Tindakan, Saya juga pakai aromaterapi biar suasananya lebih rileks.	Desain Ruang Klinik, Kenyamanan, Kebersihan, Penataan Alat, Aromaterapi.
	P	Menurut Anda, bagaimana pengaruh kebersihan dan tampilan fisik klinik terhadap kenyamanan pelanggan?	
	I	Besar sekali pengaruhnya, Kalau tempatnya bersih dan staf tampil rapi, pelanggan akan merasa lebih percaya, Apalagi karena ini bidang estetika, jadi semuanya harus kelihatan profesional dari luar dulu.	Kebersihan Klinik, Penampilan Staf, Profesionalisme, Kepercayaan Pelanggan.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P	Bagaimana cara Anda merespon keluhan atau pertanyaan dari pelanggan?	
	I	Saya biasanya dengerin dulu dengan tenang keluhan pelanggan, tanpa langsung memotong, Setelah itu baru saya jelasin dengan bahasa yang mudah dimengerti, dan kalau bisa langsung saya bantu cari solusinya saat itu juga.	Pendengaran Aktif, Edukasi Pelanggan, Penyelesaian Masalah.



	P	Bagaimana cara Anda menghadapi situasi saat klinik sedang ramai dan banyak pelanggan menunggu?	
	I	Saya prioritaskan pasien sesuai urutan dan kondisi	Prioritas Pasien, Manajemen Antrian.
Jaminan (Assurance)	P	Bagaimana Anda memastikan pelanggan merasa nyaman dan percaya?	
	I	Memeriksa pelanggan dan bertanya keluhan apa saja yang di rasakan sebelumnya.	Identifikasi Keluhan, Kenyamanan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan.
	P	Bagaimana anda membuat pasien merasa yakin dan aman saat sedang ditangani langsung oleh Anda?	
	I	Biasanya saya jelasin dulu apa yang mau saya lakukan, terus saya pastiin alat yang dipakai bersih dan steril. Saya juga selalu komunikasi selama treatment berlangsung, supaya mereka tahu progresnya dan nggak cemas.	Edukasi Treatment, Sterilisasi Alat, Komunikasi Selama Treatment, Keamanan Pelanggan.
Empati (Empathy)	P	Bagaimana cara Anda menyesuaikan layanan dengan kebutuhan atau kondisi tiap pasien yang datang?	
	I	Saya nggak langsung kasih treatment, tapi tanya dulu keluhan dan lihat kondisi kulitnya. Jadi treatment yang saya kasih benar-benar sesuai. Kalau ada pasien yang budget-nya terbatas, saya juga kasih alternatif perawatan yang hasilnya tetap bagus.	Identifikasi Kebutuhan Pasien, Penyesuaian Treatment, Alternatif Perawatan.
	P	Sebagai dokter kecantikan di Klinik Marisa, apa yang biasa Anda lakukan supaya pasien merasa diperhatikan	
	I	Saya panggil mereka pakai nama, nanya kabarnya, dan ingat riwayat treatment mereka sebelumnya, Kadang saya juga beri catatan kecil untuk dijaga di rumah, atau sekedar nanya soal efek setelah perawatan kemarin.	Personalized Service, Riwayat Perawatan, Catatan Pasien, Follow-up Pasien.

(Sumber: Wawancara Lapangan Di klinik Marisa, 2025)



Tabel 5. Wawancara Dengan Pelanggan Klinik Marisa

Dimensi	Pertanyaan (P)	Informan 1	Informan 2	Informan 3
Bukti Fisik (Tangibles)	Bagaimana kesan Anda terhadap kebersihan ruangan dan fasilitas di Klinik Marisa?	Klinik Marisa kebersihannya sudah bersih, fasilitasnya pun sudah cukup lumayan baik, dengan interior yang minimalis juga suasana yang tenang, serta di ruang tunggu juga di sediakan minuman, tetapi mungkin di ruang tunggu bisa di sediakan tissue karena beberapa orang termasuk saya juga sering sekali membutuhkannya karena gak setiap orang bawa.	Menurut saya sudah bagus, ruangnya bersih rapi, fasilitas cukup lengkap ada toilet parkir dan jalur kursi roda, tapi mungkin kedepannya klinik marisa bisa menambahkan kursi duduk di ruang tunggu karena meskipun sudah ada kadang suka kurang kalo pas banyak pelanggan,	Ruangan di Klinik Marisa terlihat bersih dan rapi. Area tunggu, toilet dan ruang perawatan tertata dengan baik, serta peralatan medis tampak steril.
	Apakah staf terlihat rapi dan profesional?	Tentu, staf terlihat rapi dan profesional apalagi dalam hal berpakaian.	Staf terlihat rapi, profesional, dan sopan dalam pelayanan.	Ya, staf berpakaian rapi dan menjaga kebersihan diri.
Keandalan (Reliability)	Apakah pelayanan sesuai dengan janji/ekspektasi Anda?	Pelayanan sangat baik sesuai ekspektasi saya, Ketika saya ke klinik marisa saya di layani dengan baik pegawainya juga sangat ramah dan sopan dan hasil perawatannya pun sesuai dengan yang saya inginkan.	Sesuai ekspektasi saat administrasi, namun kurang private saat pemeriksaan sehingga saya sedang berkonsultasi dengan dokter terkait permasalahan yang saya alami itu pelanggan yang di luar yang mungkin cukup dekat dengan ruangan saya di periksa bisa mendengar,	Sebagian besar sesuai, namun pernah kecewa karena keterlambatan konsultasi, pada saat itu saya menunggu lumayan lama karena katanya dokternya belum datang dan masih dalam perjalanan menuju ke klinik,



			dan itu mengganggu privasi saya sebagai pelanggan meskipun memang di dalam ruangan tetapi pintunya terbuka.	
	Apakah Anda pernah kecewa karena pelayanan tidak konsisten?	Tidak, saya belum pernah kecewa karena saya selalu mendapatkan pelayanan yang baik mau dari pegawainya ataupun pada saat treatment	Sejauh ini tidak pernah kecewa sih kalo saya pribadi karena saya pun sering ke klinik marisa dan hasilnya pun selalu memuaskan apalagi klinik marisa in ikan klinik yang bisa di bilang dekat di wilayah saya jadi saya merasa terbantu dengan adanya klinik marisa ini .	Pernah kecewa waktu itu saya pernah melakukan salah satu treatment di klinik marisa dengan claim 1 sampai 2 kali permasalahan saya bisa beres tapi nyatanya setelah 3 kali treatment pun masih belum maksimal hasilnya
Daya Tanggap (Responsiveness)	Seberapa cepat staf menanggapi pertanyaan atau kebutuhan Anda?	Cepat, baik saya bertanya secara langsung maupun konsultasi online.	Staf menanggapi dengan baik dan cepat, meskipun kadang harus menunggu dokter untuk konsultasi.	Cukup cepat, terutama di resepsionis.
	Apakah Anda merasa dilayani dengan cepat dan tepat?	Iya, terutama saat datang langsung.	Ya, pelayanan cepat dan jelas.	Tidak selalu, kadang lambat saat ramai dan kurang informasi.
Jaminan (Assurance)	Apakah staf menjelaskan prosedur perawatan dengan jelas?	Iya, prosedur dijelaskan dengan jelas.	Ya, dijelaskan termasuk produk yang digunakan saat akan treatment dan edukasi.	Ya, penjelasan cukup informatif dan mudah dipahami.
	Apakah Anda merasa aman dan percaya dengan kualitas pelayanan?	Tentu saya percaya dengan kualitas layanan.	Kualitas pelayanan baik di semua tahap.	Saya merasa aman karena peralatan modern dan staf paham prosedur.



	Apakah Anda merasa didengarkan dan dipahami saat konsultasi atau perawatan?	Tentu, staf mendengarkan dan mengarahkan dengan baik.	Ya, saya merasa didengarkan saat menyampaikan keluhan, saya di tanya sebelumnya saya pake produk apa dan apa yang saya rasakan setelahnya.	Ya, dokter dan staf memberikan waktu untuk mendengar keluhan.
Empati (Emphaty)	Apakah staf memberi solusi yang sesuai dengan kondisi Anda?	Tentu, staf memberikan solusi sesuai kondisi saya.	Solusi yang diberikan sesuai dan membuat kondisi membaik.	Solusi sesuai dan diberikan beberapa pilihan.

(Sumber: Wawancara Lapangan Di klinik Marisa, 2025)

b. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian dengan pendekatan SERVQUAL, kualitas layanan Klinik Marisa secara umum dinilai baik pada lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dari aspek bukti fisik (tangibles), klinik memiliki lingkungan yang bersih, alat yang selalu disterilkan, serta fasilitas yang cukup lengkap seperti ruang tunggu, ruang tindakan, toilet, dan area parkir. Penampilan staf yang rapi juga meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun, terdapat beberapa masukan seperti penambahan kursi dan penyediaan tisu di ruang tunggu, serta peningkatan privasi ruang pemeriksaan agar kenyamanan pelanggan lebih terjaga.

Pada dimensi keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness), klinik telah menjalankan SOP dengan cukup baik, staf sigap memberikan informasi jika terjadi keterlambatan, serta responsif dalam menangani keluhan pelanggan. Dokter dan staf juga memberikan penjelasan yang jelas sebelum dan selama tindakan, sehingga menciptakan rasa aman (assurance). Meski demikian, masih terdapat kendala seperti waktu tunggu konsultasi saat ramai, ketergantungan pada dokter utama, serta adanya pelanggan yang merasa hasil treatment belum sepenuhnya sesuai ekspektasi awal. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan konsistensi pelayanan dan komunikasi yang lebih realistis terkait hasil perawatan.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa Klinik Marisa memiliki kekuatan pada kebersihan, keramahan staf, dan lokasi yang potensial dengan minim kompetitor. Peluang juga terbuka lebar seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap perawatan kulit. Namun, kelemahan seperti keterbatasan staf, kurangnya privasi ruang periksa, dan fasilitas ruang tunggu yang belum optimal perlu segera dibenahi untuk mengantisipasi ancaman berupa meningkatnya ekspektasi pelanggan dan risiko penurunan reputasi. Strategi yang dipilih berfokus pada penambahan tenaga, penerapan sistem booking dan dashboard antrian, perbaikan fasilitas, serta penyediaan dokter cadangan guna menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.



4. KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas layanan di Klinik Marisa dengan pendekatan SERVQUAL dan SWOT. Berdasarkan rumusan masalah, hasil analisis, dan pembahasan, maka kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan secara umum dinilai baik oleh pelanggan, terutama pada dimensi Tangibles, Assurance, dan Empathy. Pelanggan merasa fasilitas klinik dalam kondisi bersih dan nyaman, staf berpenampilan rapi, serta mampu memberikan penjelasan prosedur secara jelas dan mudah dipahami. Selain itu, sikap ramah, profesional, dan perhatian personal terhadap kebutuhan pelanggan menjadi kekuatan utama yang membangun rasa percaya dan kenyamanan. Dimensi Reliability dan Responsiveness masih memerlukan perbaikan. Ditemukan beberapa keluhan terkait ketidaktepatan waktu pelayanan, keterlambatan kehadiran dokter sesuai jadwal, lambatnya respons komunikasi melalui WhatsApp, serta hasil treatment yang belum sepenuhnya sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan pelayanan yang diterima.
- b. layanan yang paling berkaitan dengan kualitas layanan di Klinik Marisa adalah aspek keandalan dan daya tanggap pelayanan (Reliability dan Responsiveness), khususnya terkait ketepatan waktu pelayanan, konsistensi jadwal dokter, serta kecepatan respons komunikasi kepada pelanggan. Meskipun fasilitas yang disediakan (Tangibles) dinilai baik dan mendukung kenyamanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan lebih banyak dipengaruhi oleh cara staf berinteraksi, memberikan penjelasan, serta merespons kebutuhan dan keluhan pelanggan. Dengan demikian, interaksi dan ketanggapan staf menjadi faktor yang paling menentukan dalam membentuk kualitas layanan secara keseluruhan. Sementara itu, analisis SWOT menunjukkan bahwa Klinik Marisa memiliki kekuatan pada pendekatan personal dan integrasi layanan kesehatan umum dan kecantikan dalam satu lokasi, namun menghadapi tantangan dalam konsistensi operasional dan persaingan dengan klinik modern di wilayah perkotaan.
- c. Upaya peningkatan kualitas layanan perbaikan yang direkomendasikan meliputi peningkatan manajemen jadwal pelayanan, pelatihan staf untuk meningkatkan responsivitas komunikasi, penambahan tenaga medis cadangan, perbaikan fasilitas ruang tunggu dan privasi ruang pemeriksaan, serta optimalisasi promosi melalui media sosial. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan di Klinik Marisa sudah berada pada kategori baik, namun masih terdapat beberapa aspek operasional yang perlu ditingkatkan agar mampu meminimalkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Penerapan strategi peningkatan layanan berbasis analisis SERVQUAL dan SWOT yaitu WO Strategy (Memanfaatkan Kelemahan untuk Menangkap Peluang): Klinik disarankan untuk merekrut atau memagangkan tenaga beautician tambahan sekaligus mengimplementasikan sistem booking online. Langkah ini bertujuan untuk mengurangi antrean pelanggan dan menyesuaikan kapasitas layanan dengan lonjakan permintaan, sehingga kualitas layanan tetap terjaga. Pemasangan partisi dan penggunaan white noise di ruang periksa dapat meningkatkan privasi dan kenyamanan pelanggan. Dengan ruang yang lebih private, Klinik Marisa dapat



menonjolkan nilai tambah yang membedakan dari kompetitor. Perbaikan ruang tunggu, seperti penambahan kursi dan ketersediaan tisu, akan meningkatkan kenyamanan pelanggan saat menunggu layanan. Perhatian terhadap detail kecil ini mencerminkan kepedulian klinik terhadap pengalaman pelanggan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

WT Strategy (Memanfaatkan Kekuatan untuk Menghadapi Ancaman): Klinik dapat memanfaatkan dashboard antrian dan pengingat via WhatsApp untuk meminimalkan gangguan akibat antrean yang panjang dan mengurangi risiko kehilangan pelanggan karena ketidaktahuan jadwal. Menyediakan paket on-call dokter cadangan merupakan langkah proaktif untuk mengantisipasi kekurangan tenaga medis mendadak. Hal ini memastikan kontinuitas layanan tetap terjaga meskipun menghadapi situasi yang tidak terduga. Diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, serta memperkuat daya saing Klinik Marisa sebagai klinik kecantikan lokal di Bandung Barat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sarwono, J. (2022). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal

- Abbas, N., Irawaty Igirisa, & Isa, R. (2025). Evaluation of public service quality using the SERVQUAL model: Case study of Bank Mandiri KCP Paguyaman Gorontalo Regency, Indonesia. *Asian Journal of Advanced Research and Reports*, 19(6), 177–185.
- Anggraini, D., Sinaga, R. A., & Setyawan, S. (2025). Problem identification and business plan of beauty clinics: Application of qualitative research approaches. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 5(4), 4287–4295.
- Aria Cendana Kusuma, & Suflani. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik dengan metode SERVQUAL: Studi kasus Kelurahan Tembong. *Jurnal Manajemen STIE Muhammadiyah Palopo*, 5(2), 1–8.
- Dewantara, Y. F., & Facrureza, D. (2024). Peningkatan kualitas layanan hospitality melalui pelatihan di Universitas Bunda Mulia untuk PT. Murni Solusindo Nusantara. *Jurnal Abdimas Ilmiah Citra Bakti*, 5(4).
- Limna, P., & Kraiwanit, T. (2022). Service quality and its effect on customer satisfaction and customer loyalty: A qualitative study of Muang Thai Insurance Company in Krabi, Thailand. *Journal for Strategy and Enterprise Competitiveness*, 1(2), 1–16.
- Mochammad Jibril, & Daniel T.H. Aruan. (2024). Qualitative analysis of SERVQUAL and E-SERVQUAL dimensions: Indonesian tourists' outlook on rural tourism. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Performa*, 21(1), 12–31.
- Rahmawati, & Hadi. (2022). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit swasta di Surabaya menggunakan pendekatan SERVQUAL.
- Siti Malikhah, & Hery Sawiji. (2024). Kualitas pelayanan prima di Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta (ditinjau dari dimensi SERVQUAL). *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 8(5), 435–444.
- Suprpti, J. P. A. W., Yasa, F., & Astawa, I. B. N. (2025). Pengalaman tamu sebagai tolok ukur



kualitas layanan: Studi kualitatif pada hotel bintang empat di Bali. *Gemawisata Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21(3), 238–249.

Susanto, B. F. (2023). Studi kualitatif pada Hotel Inhil Pratama dalam memahami persepsi pelanggan. *Jurnal Analisis Manajemen*, 9, 24–31.

Uliyah, D. A., Cahyono, D., & Hermawan, H. (2025). Exploration of factors that influence patients' decisions in choosing dr. Dian Beauty Clinic: A grounded theory approach. *Sentralisasi*, 14(3), 175–215.

Website

<https://indonesia.go.id/kategori/editorial/7804/fenomena-cantik-industri>

kosmetik?lang=1#:~:text=Mengutip%20keterangan%20Perhimpunan%20Perusahaan%20dan%20Asosiasi%20Kosmetika,dan%20di%20pertengahan%202023%20sebanyak%201.010%20perusahaan.&text=%E2%80%9CSedangkan%20untuk%20kontribusi%20industri%20kosmetik%20termasuk%20industri,pada%20kuartal%20III%2D2023%20mencaipai%203%2C83 (Diakses pada 5 Mei 2025).

<https://calystaskincare.co.id/> (Diakses pada 5 Mei 2025).

<https://beningsclinic.com/> (Diakses pada 5 Mei 2025).