

ABSTRAK

Bisnis di bidang klinik kecantikan adalah salah satu bisnis yang sedang populer di masa kini. Salah satu klinik kecantikan yang muncul yaitu *Calysta Skin Care Clinic*. Dengan banyaknya pesaing yang bermunculan *Calysta Skin Care Clinic* harus mampu bersaing dan mendapatkan pangsa pasarnya. Namun, jumlah pasien *Calysta Skin Care Clinic* dalam setahun terakhir tidak pernah mencapai target. Adanya masalah dari layanan *Calysta Skin Care Clinic* membuat pihak klinik *Calysta* perlu mengidentifikasi kebutuhan layanan yang sesuai bagi pasien.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi 27 atribut kebutuhan pasien berdasarkan hasil wawancara terhadap pasien *Calysta Skin Care Clinic*. *SERVQUAL* digunakan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap layanan yang ada sehingga dapat diidentifikasi atribut mana saja yang menjadi kelemahan. Selain itu, penelitian ini juga dapat mengetahui pengaruh masing-masing atribut terhadap tingkat kepuasan berdasarkan pengelompokan atribut kedalam kategori Kano. Kemudian dengan integrasi model Kano dan *SERVQUAL* menghasilkan rekomendasi atribut kebutuhan yang perlu diprioritaskan dalam perbaikan dan mengembangkan layanan *Calysta Skin Care Clinic*.

Berdasarkan hasil integrasi model Kano dan *SERVQUAL* didapatkan 12 atribut kebutuhan yang merupakan atribut yang perlu ditingkatkan dan dikembangkan performansinya dengan mempertimbangkan tingkat kepuasan dan pengaruh masing-masing atribut terhadap kepuasan pasien.

Kata kunci : Klinik Kecantikan, Model Kano, *SERVQUAL*, *True Customer Needs*, Analisis kebutuhan