ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indeks kepuasan pasien Lettice Clinic di Tanjung Pinang. Lettice Clinic merupakan klinik kecantikan yang memberikan jasa perawatan kulit berupa instalasi farmasi dan treatment kecantikan kulit serta kecantikan alami berupa *eyelash extention, filler*, sulam alis dan sebagainya.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian *mix method*, metode yang pertama menggunakan analisis kuantitatif IPA (*importance performance analysis)* dengan sampel sebanyak 100 responden yang mengunjungi klinik kecantikan dan metode kedua adalah wawancara yang dilakukan kepada 3 informan Lettice Clinic. Data dikumpulkan melalui kuesioner IPA dan manuskrip penelitian kualitatif.

Temuan penelitian dengan *mix method* ini adalah Kuadran I (prioritas utama) terdiri atas atribut pelayanan keberadaan petugas; melakukan tindakan pelayanan tepat, cepat dan *ontime* serta kemampuan mengatasi masalah. Kuadran II (pertahankan prestasi) terdiri atas atribute pelayanan fasilitas fisik; kemampuan mengatasi keluhan; kemampuan menjelaskan dengan akurat dan mendalam serta terampil. Kuadran III (prioritas rendah) terdiri atas atribut layanan kesiagaan SDM; kemampuan memahami pelanggan; mampu menempatkan diri. Kuadran IV (berlebihan) terdiri atas penampilan SDM yang terlalu rapi; pemberian informasi yang terlalu akurat; cepat tanggap dalam penanganan; ketelitian; perlakuan pada konsumen. Sementara hasil interview mendalam menghasilkan hasil yang secara umum konsisten dengan hasil analisis IPA.

Kata kunci: Atribut Pelayanan, Kepuasan Pasien, *Mix Method*

SEMARANG
FEB UNDIP