ABSTRAK

Cito Labs dapat dikatakan Laboratorium klinik yang pengunjungnya selalu ramai setiap hari karena lokasinya yang strategis dan suasananya yang nyaman dengan ciri khas yang dimilikinya. Tujuan penelitian adalah mengetahui tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan atribut-atribut pelayanan menurut konsumen dengan tingkat kinerja yang telah diberikan Cito Labs, mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan Cito Labs, dan memberikan rekomendasi alternatif terhadap perbaikan pelayanan Cito Labs. Dengan menggunakan tools *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang disebarkan terhadap 70 sampel penelitian, didapatkan tingkat kepuasan sebesar 0.809 (*Good*), dan atribut yang merupakan prioritas utama harus diperbaiki yaitu ruang cek up yang nyaman, peralatan lab yang lengkap dan canggih, penunjuk informasi tentang proses pendaftaran, proses pemeriksaan yang cepat dan akurat, karyawan siap membantu bila pelanggan mengalami kesulitan dan karyawan cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan

Keywords: Importance Performance Analysis, Customer Satifaction Index, kualitas pelayanan, dan Cito Labs