

ABSTRAK

Mengingat persaingan bisnis yang semakin ketat setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan berbagai penawaran dan jaminan kualitas pelayanan yang lebih optimal. Perusahaan yang gagal meningkatkan kualitas pelayanannya akan menghadapi masalah yang kompleks, umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan dalam memuaskan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan di RSUD Dadi Keluarga Ciamis dan untuk mengetahui atribut apa saja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *service quality* (*servqual*). *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap layanan yang akan diterima. Hasil dari pengolahan data diperoleh rata-rata *service quality* pada dimensi *responsiveness* pada persepsi penilaian terhadap pelayanan mendapatkan nilai *gap* sebesar 0,076. Pada dimensi *reliability* persepsi penilaian terhadap pelayanan mendapatkan nilai *gap* sebesar -0,087. Pada dimensi *tangible* persepsi penilaian terhadap pelayanan mendapatkan nilai *gap* sebesar -0,049. Pada dimensi *assurance* persepsi penilaian terhadap pelayanan mendapatkan nilai *gap* sebesar -0,205. Pada dimensi *empathy* persepsi terhadap penilaian pelayanan mendapatkan nilai *gap* sebesar -0,045. Pengolahan dengan diagram kartesius pada kuadran A memiliki 3 (tiga) atribut yang mana diprioritaskan terlebih dahulu untuk diperbaiki.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan *Service Quality*

ABSTRACT

Considering the increasingly tight business competition, every company is required to be able to provide satisfaction to its customers with various offers and guarantees of more optimal service quality. Companies that fail to improve the quality of their service will deal with complex problems, generally dissatisfied customers will convey their bad experiences to other people and can imagine how big the losses are from failure to satisfy customers. This research was conducted to determine the level of customer satisfaction with health services at RSU Dadi Keluarga Ciamis and to find out what attributes need to be improved and improved.

The method used in this research is the service quality (servqual) method. Servqual is a method used to measure service quality from the attributes of each dimension, so that a gap value will be obtained which is the difference between the consumer's perception of the service they have received and their expectations of the service they will receive. The results of data processing showed that the average service quality in the responsiveness dimension in the perception of service assessment received a gap value of 0.076. In the reliability dimension, perceptions of service assessment get a gap value of -0.087. In the tangible dimension, the perception of service assessment gets a gap value of -0.049. In the assurance dimension, perceptions of service assessment get a gap value of -0.205. In the empathy dimension, perceptions of service assessment get a gap value of -0.045. Processing with a Cartesian diagram in quadrant A has 3 (three) attributes which are prioritized first for improvement.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction Service Quality