

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang dapat memberikan jasa berupa kesehatan pelayanan yang menggunakan sumber daya yang tersedia dirumah sakit sesuai dengan kode etik yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif dalam rangka pemenuhan derajat kesehatan sehingga pasien merasakan kepuasan. Salah satu faktor yang harus diwujudkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan dalam industri pelayanan kesehatan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai dari tingkat ketidakcocokan antara ekspektasi atau keinginan dari seorang konsumen dan persepsi konsumen. kepuasan pelanggan merupakan nilai yang dari timbal balik yang sesuai dirasakan seseorang berdasarkan kegiatan dari penggunaan jasa. Salah satu pendekatan yang akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Service Quality (servqual)* dan *path analysis*. Metode ini digunakan karena satu diantara pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran dan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan.

Hubungan metode *path analysis* dengan *Service Quality (servqual)* lebih merujuk pada jalur hubungan antara X1 sampai dengan X5 secara serentak, analisis jalur yang digunakan adalah analisis yang menunjukkan pola hubungan dari X dengan Y tetapi secara keseluruhan, sementara untuk metode *service quality* digunakan untuk mencari gab di dalam X yaitu gab antara harapan dengan kenyataan dan gab tersebut hubungannya dengan Y secara individual saja, misalkan pada gab X1 dengan Y dan seterusnya.

Maka dari itu dibutuhkan penelitian untuk perbaikan pada pelayanan yang yang kurang baik dengan mengetahui faktor-faktor apa saja yang membuat pasien merasa kurang nyaman serta apa saja yang diinginkan oleh pasien Poli Kadungan. Setelah dapat mengetahui keinginan dari pasien yang telah melakukan pemeriksaan dapat dilihat macam atribut-atribut yang di inginkan oleh pasien agar dapat melakukan usulan perbaikan yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.

Kata Kunci : Rumah Sakit, Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, *Path Analysis*.

ABSTRACT

The hospital is one of the health facilities that can provide services in the form of health services that use available resources at the hospital in accordance with a code of ethics that has been established efficiently and effectively in the context of fulfilling health status so that patients feel satisfaction. One factor that must be realized to meet customer satisfaction in the health care industry is the quality of service. Service quality can be defined as the level of mismatch between expectations or desires of a consumer and consumer perceptions. customer satisfaction is the value of reciprocity that is appropriate for someone to feel based on the activities of the use of services. One approach will be used to determine the level of customer satisfaction by using the Service Quality (servqual) method and path analysis. This method is used because one of the many service quality approaches is used as a reference in marketing research and is built on the existence of a comparison of two main factors, namely customer perceptions of the services they receive with services that are actually expected.

The relationship between the path analysis method and Service Quality (servqual) refers more to the path of the relationship between X1 to X5 simultaneously, the path analysis used is an analysis that shows the pattern of the relationship from X to Y but overall, while for the service quality method is used to look for in X that is, gab between expectation and reality and the gab has to do with Y only individually, for example in gab X1 with Y and so on.

Therefore, research is needed to improve the services that are less good by knowing what factors make patients feel uncomfortable and what they want by Kadungan Poly patients. After being able to find out the wishes of the patient who has done the examination can be seen the kinds of attributes desired by the patient in order to make suggestions for improvement that are tailored to the needs of consumers.

Keywords: *Hospital, Service Quality, Customer Satisfaction, Service Quality, Path Analysis.*