

INTISARI

Tesis ini menganalisa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Objek penelitian adalah Rumah Sakit St. Elisabeth Bekasi. Masalah yang ingin dipecahkan oleh penelitian ini adalah masalah keterkaitan antara kualitas jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penggabungan *Important Performance Analysis* dan Model Kano. *Important Performance Analysis* dapat mengidentifikasi jurang kinerja dengan ekspektasi pelanggan, sedangkan Model Kano dapat memberikan pengertian yang lebih mendalam terhadap karakteristik setiap atribut layanan rumah sakit. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun dengan model HEALTHQUAL dengan *sample* penelitian berupa pasien dan pengunjung rumah sakit. Pada tesis ini ditemukan bahwa pelanggan akan sangat puas jika rumah sakit melayani pelanggan dengan efektif dan efisien. Atribut seperti waktu tunggu di lobi, waktu perawatan pasien dan alur pelayanan medis yang baik menjadi prioritas utama rumah sakit. Sehingga, kesimpulan yang dapat diambil yaitu Rumah Sakit St. Elisabeth Bekasi perlu meningkatkan ketanggapan staf kesehatan serta mengimplementasikan sistem yang lebih terintegrasi dan terpadu dalam rangka peningkatan efisiensi pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: manajemen operasi, rumah sakit, *Important Performance Analysis*, Model Kano, kualitas layanan

ABSTRACT

This thesis examines customers' satisfaction towards the quality of a hospital's service. The object of this research is St. Elisabeth Bekasi Hospital. The problem that the thesis aims to solve is the connection between the quality of hospital service and customer's satisfaction. The research method used in this research is the mixing of Important Performance Analysis and Kano Model. Important Performance Analysis can identify the gap between service performance and customer expectation, while Kano Model can give a deeper insight to every characteristic of each and every service attribute of a hospital. Research data is collected by questionnaire created based on HEALTHQUAL model with the sample being the hospital's visitors and patients. This thesis found out that customers will be very satisfied if hospital give an effective and efficient service to the customer. Attributes such as waiting time in the healthcare center, time spent in the care of patients and the flow of medical service should be the main priority of a hospital. Thus, the conclusion of this research is that St. Elisabeth Bekasi Hospital needs to improve their staffs responsiveness and implement an integrated and advanced system to further improve the efficiency of the hospital's services.

Keywords: *management operation, hospital, Important Performance Analysis, Kano Model, service quality*