



ABSTRAK

Memenuhi keinginan pelanggan berarti suatu industri jasa harus berusaha untuk memberikan jasa berkualitas, sehingga memberikan kepuasan bagi pelanggan. Rumah sakit sebagai industri yang bergerak dalam jasa kesehatan, wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumennya. Untuk itu dibutuhkan informasi yang tepat mengenai jasa pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien sebagai konsumen rumah sakit.

Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi kualitas pelayanan (*service quality*) kesehatan rumah sakit Bethesda melalui pengukuran tingkat kinerja layanan, tingkat ekspektasi mengenai pelayanan dari sudut pandang pasien dan tingkat kepentingan layanan dari sudut pandang manajemen yang diwakilkan oleh karyawannya. Selanjutnya dari penelitian ini pihak rumah sakit dapat mengembangkan suatu strategi kepuasan pelanggan untuk perbaikan dan peningkatan mutu kualitas layanan.

Penelitian diawali dengan penggalan atribut-atribut yang dianggap penting dalam pelayanan jasa sebuah rumah sakit menurut pandangan pasien. Alat yang digunakan adalah kuesioner awal sebagai dasar untuk pembuatan kuesioner penelitian selanjutnya. Sebelum kuesioner penelitian disebarakan diadakan pre-test, uji reliabilitas dan uji validitas supaya alat ukur reliabel serta valid.

Dari pengumpulan data melalui kuesioner dilakukan pengolahan data dengan statistik deskriptif untuk mengetahui karakteristik dan tingkat kepentingan layanan. Uji korelasi *Kendall* dilakukan untuk mengetahui korelasi demografi pasien dengan atribut ekspektasi. Dari analisis faktor dihasilkan variabel laten dari ekspektasi pasien. Uji *Wilcoxon* digunakan untuk mengetahui kesenjangan kualitas jasa antara kenyataan dan ekspektasi pasien. Sedangkan uji *Man-Whitney* digunakan untuk mengetahui kesenjangan antara persepsi manajemen dengan ekspektasi pasien. Berdasarkan data kinerja dan tingkat ekspektasi melalui kuesioner pasien, selanjutnya dilakukan pemetaan pada diagram *Cartesius*. Hasil dari analisis-analisis sebelumnya dijadikan dasar pembuatan matrik SWOT yang keluarannya adalah strategi-strategi perbaikan ataupun peningkatan kualitas jasa agar menghasilkan kepuasan bagi pelanggannya.

Kata kunci: kepuasan pelanggan, kualitas jasa