

Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama yang ingin dicapai oleh RSIA Ananda Kota Lubuklinggau. Salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan metode *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Pengukuran kualitas layanan dilakukan dengan mengukur kesenjangan dari lima dimensi kualitas jasa, yaitu berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan kuesioner dan observasi langsung di lapangan. Kualitas layanan sebagai variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah semua dimensi *servqual*. Populasi dalam penelitian ini adalah semua manajemen yang terkair dalam bidang pelayanan, dokter dan bidan, dan pasien dalam satu periode penelitian. Alat analisis adalah *servqual method*.

Hasil dari pengukuran kualitas layanan didapati bahwa hanya *gap* 1 yang bernilai positif sedangkan, keempat *gap* lainnya bernilai negatif. Nilai negatif terbesar ditunjukkan oleh *gap* 5, yang sebenarnya merupakan inti dari *servqual*. Nilai negatif dari *gap* ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan rumah sakit masih belum mampu memenuhi harapan pasien, artinya kualitas pelayanan yang diberikan RSIA Ananda masih belum sepenuhnya memenuhi kepuasan pasien.

Kata kunci: *Servqual*, dimensi kualitas jasa, kepuasan pelanggan, *gap*.

RSIA Ananda objection is to create the best service to customers, as a relatively new hospital. The improvement of service quality in a holistic aspect, should be developed by all components of the hospital. Parasuraman, Zeithaml, and Berry method, Servqual, is one of the best way to measure service quality with five dimensions of service quality, tangible, reliable, responsiveness, assurance, and empathy.

Primary data is used for this research which is questionnaire and observation are the instruments. Service quality is as dependent variable and all dimension of the servqual method is independent variable. The population of this research is all management, doctors and midwives, and all pasien in a periode time of research. Servqual method is used for measuring the data.

The result shows that gap 1 is the only positive whereas the four others are negative. Gap 5 shows the biggest negative value, which is the main point of the servqual method actually. The negative value reflec that the quality of service of RSIA Ananda Kota Lubuklinggau is not adequate and cannot confirm patients expectation.

Keyword: Servqual, service quality dimension, customer satisfaction, gap.