

UNIVERSITAS MEDAN AREA

**Jurusan Teknik Industri
Skripsi Sarjana
Semester Genap 2013/2014**

ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MENGUNAKAN METODE *SERVQUAL – FUZZY* DI KLINIK UMUM DAN BERSALIN RUMAH SEHAT WAHIDA

**Hairunsyah
13.815.0005**

Abstrak

*Klinik Umum dan Bersalin Rumah Sehat Wahida sebagai ujung tombak pelayanan kesehatan masyarakat memiliki komitmen untuk selalu meningkatkan pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen/ pelanggan (pasien). Namun seiring dengan semakin banyaknya klinik kesehatan yang didirikan memberikan dampak semakin ketatnya persaingan klinik untuk memperoleh konsumen yang loyal. Melalui penelitian ini dengan metode *Servqual-Fuzzy*, diharapkan klinik mampu untuk mengidentifikasi variabel pelayanan yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan.*

*Penelitian ini menggunakan kuesioner terbuka dan tertutup yang mencakup kelima dimensi kualitas jasa yaitu *tangible* (bukti langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati)*

*Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa variabel pelayanan Jadwal Pelayanan Yang Tepat Waktu Setiap Harinya memiliki gap terbesar yaitu 0.2072. Sedangkan dimensi *Kehandalan (Reliability)* memiliki gap terbesar yaitu 0.6542.*

Kata kunci :

Servqual Fuzzy, GAP, Ekspektasi, Persepsi, Kepuasan Pelanggan,

Abstract

General Clinic and Maternity Rumah Sehat Wahida as the spearhead of the public health service has a commitment to always improve the services needed by the consumer / customer (patient). But as more and more established health clinics provide clinical impact of increasing competition to gain loyal customers. Through this study the method Servqual-Fuzzy, expected clinical variables able to identify services that need to be repaired and upgraded.

This study uses open and closed questionnaire that includes five dimensions of service quality that is tangible (direct evidence), reliability responsiveness, assurance (guarantees), and empathy.

Based on this research, it was found that the variable service schedule Right Care Every Time The day has the largest gap 0.2072. While the dimensions of reliability has the largest gap is 0.6542.

Keywords:

Fuzzy Servqual, GAP, Expectations, Perceptions, Customer Satisfaction,