

NUR VITRIANA LESTARI : 19.230.0009

PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT QIM, di bawah bimbingan Christian Yulianto, M.Kom, dan Ibu Nurul Amalia, M.Kom, 104 + i halaman / 58 gambar / 18 tabel / 19 daftar pustaka (2001-2020)

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pendukung keberlangsungan masa depan suatu instansi. Rumah Sakit QIM merupakan suatu instansi layanan kesehatan yang berada di Kabupaten Batang. Dalam mengukur nilai kepuasan pelanggan terhadap layanan, Rumah Sakit QIM menyediakan form kritik dan saran pada kertas yang telah disediakan oleh pihak Rumah Sakit QIM. Adapun yang mengisi form tersebut hanyalah pasien yang menjalankan rawat inap saja yang kemudian semua kertas form dikumpulkan pada akhir bulan. Proses pengelolaan kepuasan pelanggan yang selama ini berjalan hanya memberikan informasi secara garis besar tidak terperinci sehingga pihak Rumah Sakit QIM belum dapat mengetahui secara jelas atribut-attribut apa saja yang memberikan kepuasan paling tinggi terhadap kepuasan pelanggan dan atribut-attribut apa saja yang tidak memberikan kepuasan pelanggan yang perlu diperbaiki. Dari adanya permasalahan tersebut maka terbentuklah suatu inovasi Sistem Penerapan dengan Metode Servqual untuk Menganalisa Kepuasan Pelanggan Rawat Inap di Rumah Sakit QIM Batang yang diharapkan dapat menjadi penunjang dalam proses pengelolaan Analisa kepuasan pelanggan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode pengembangan waterfall. Dari Metode perhitungan metode servqual rata-rata nilai gap adalah 0,32 hal menyatakan bahwa rata-rata responden merasakan tingkat kesenjangan yang lebih tinggi pada dimensi empati (emphaty) dibandingkan dengan dimensi-dimensi lainnya Hasil pengujian UAT didapatkan kesimpulan bahwa sistem dapat membantu dalam proses pengelolaan survey kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan Rumah Sakit QIM, dapat memberikan informasi tentang kepuasan pelanggan terhadap layanan rumah sakit berdasarkan atributnya dan semua fungsi dan penggunaan sistem sudah sesuai dengan yang diharapkan. Sistem ini masih perlu pengembangan dalam fitur diagram grafik layanan rumah sakit berdasarkan atribut dan diharapkan sistem ini dapat diupgrade berbasis android.

Kata Kunci : *Servqual, Kepuasan Pelangan, Rumah Sakit*

NUR VITRIANA LESTARI : 19.230.0009

PENERAPAN METODE SERVQUAL UNTUK MENGANALISA KEPUASAN PELANGGAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT QIM, under the guidance of Christian Yulianto, M.Kom, and Mrs. Nurul Amalia, M.Kom, 104 + i pages / 58 figures / 18 tables / 19 bibliography (2001-2020)

ABSTRACT

Customer satisfaction is an element supporting the future sustainability of an agency. QIM Hospital is a health service agency located in Batang Regency. In measuring the value of customer satisfaction with services, the QIM Hospital provides a form of criticism and suggestions on paper provided by the QIM Hospital. As for those who fill out the form are only patients who are undergoing inpatient care, then all the paper forms are collected at the end of the month. The process of managing customer satisfaction that has been running so far has only provided information in an outline without detail so that the QIM Hospital has not been able to know clearly which attributes provide the highest satisfaction to customer satisfaction and which attributes do not provide customer satisfaction. which needs to be fixed. From these problems, an innovative Implementation System with the Servqual Method was formed to Analyze Inpatient Customer Satisfaction at QIM Batang Hospital which is expected to be a support in the management process of customer satisfaction analysis. The system development method used is the waterfall development method. From the calculation method of the servqual method, the average gap value is 0.32, which states that the average respondent feels a higher level of gap in the empathy dimension compared to other dimensions. The results of the UAT test concluded that the system can assist in the process management of customer satisfaction surveys for services provided by the QIM Hospital, can provide information about customer satisfaction with hospital services based on their attributes and all functions and use of the system are as expected. This system still needs development in the graphical feature of hospital services based on attributes and it is hoped that this system can be upgraded based on Android.

Keywords : *Servqual, Customer Satisfaction, Hospital*