

## ABSTRAK

Rumah Sakit Jogja adalah rumah sakit bertipe B yang mampu memberikan pelayanan spesialis dan subspecialis terbatas. Rumah sakit tipe B ini masih kurang dalam memberikan pelayanan terhadap pasien. Terdapat beberapa keluhan yang menyebabkan ketidakpuasan pasien. Keluhan yang paling sering dikemukakan dalam kaitannya dengan sikap dan perilaku petugas rumah sakit antara lain, keterlambatan pelayanan dokter dan perawat saat pertolongan pertama, dokter sulit ditemui, dokter kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses masuk rawat, aspek pelayanan kamar inap di rumah sakit, ketertiban dan kebersihan lingkungan rumah sakit. Sehingga perlu dilakukannya analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan dan menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan pada Rumah Sakit Jogja.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut, maka dalam penelitian ini digunakan metode *Service Quality* dan Kano. Integrasi metode *Service Quality* dan Kano merupakan metode yang dapat menentukan prioritas perbaikan atribut pelayanan agar keluaran dari penelitian ini mampu mengoptimalkan perbaikan kualitas pelayanan dan akhirnya dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Rumah Sakit Jogja, kategori kelemahan yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan sesuai dengan urutan kepuasan pasien paling rendah tersebut antara lain tempat parkir yang luas dan aman, terdapat toilet yang bersih, rambu-rambu penunjuk arah dalam rumah sakit cukup jelas, lingkungan, fasilitas dan peralatan medis memadai, dan dokter/paramedis sabar dalam melayani pasien.

**Kata Kunci:** Kepuasan konsumen, Rumah Sakit Jogja, Metode Servqual, Model Kano

## **ABSTRACT**

*Hospital Jogja is of type B are able to provide specialist services and subspecialty limited. Type B hospital is still lacking in providing patient care. There are some complaints that lead to patient dissatisfaction. The complaint most often raised in relation to attitudes and behavior among other hospital staff, doctors and nurses service delay time of first aid, difficult to find doctors, physicians are less communicative and informative, the length of the process of admission, room service aspects hospitalization, order and the cleanliness of the hospital environment. Thus need an analysis impact of service quality on customer satisfaction. The purpose of this study is u ntuk analyze and define the attributes of service quality is a priority repair service at Hospital Jogja.*

*To resolve the problem, so in this study used the method of Service Quality and Kano. Integration Service Quality and Kano method is a method that can determine the priority repair service attributes so that the output of this study is able to optimize service quality improvement and can ultimately increase customer satisfaction.*

*Based on the research that has been done on the Hospital Jogja, category weakness that should be prioritized to be improved in accordance with the order of the lowest patient satisfaction, among other t four spacious and safe parking, toilets are clean, r ambu-directional signs in the hospital quite obviously, l ingkungan, adequate facilities and medical equipment, and d okter / paramedic patient in serving patients.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, Hospital Yogyakarta, SERVQUAL method, Kano Model*