

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, *Importance Performance Analysis* yang di dalamnya terdapat diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian responden dari keseluruhan atribut kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terhadap kualitas layanan sebesar 93-110% dengan rata-rata 100% dan dapat dikatakan sudah memuaskan. Dalam penilaian *Importance Performance Analysis* menggunakan diagram kartesius diperoleh 5 atribut pada Kuadran I, yang perlu dijadikan prioritas utama Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk ditingkatkan serta diperoleh 7 atribut pada Kuadran II, yang perlu dipertahankan karena sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsives*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan dan rawat inap Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji reliabilitas, *Importance Performance Analysis* yang di dalamnya terdapat diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian responden dari keseluruhan atribut kepuasan pasien Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember terhadap kualitas layanan sebesar 93-110% dengan rata-rata 100% dan dapat dikatakan sudah memuaskan. Dalam penilaian *Importance Performance Analysis* menggunakan diagram kartesius diperoleh 5 atribut pada Kuadran I, yang perlu dijadikan prioritas utama Klinik Abu Saad Gumukmas, Jember untuk ditingkatkan serta diperoleh 7 atribut pada Kuadran II, yang perlu dipertahankan karena sesuai dengan harapan pasien.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

This study was conducted with the aim of measuring the level of customer satisfaction with the quality of service at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember. The dimensions used to measure service quality are tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. The population used in this study were outpatients and inpatients at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember. The sampling method used was purposive sampling using the Slovin formula of 100 respondents. Data collection techniques were carried out through the distribution of questionnaires and documentation. The data analysis method used was quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, Importance Performance Analysis which contained a Cartesian diagram to determine the level of performance and importance. The results of this study indicate that the level of suitability of respondents from all attributes of patient satisfaction at the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember to service quality was 93-110% with an average of 100% and can be said to be satisfactory. In the assessment of Importance Performance Analysis using the Cartesian diagram, 5 attributes were obtained in Quadrant I, which need to be made the main priority of the Abu Saad Gumukmas Clinic, Jember to be improved and 7 attributes were obtained in Quadrant II, which need to be maintained because they are in accordance with patient expectations.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Importance Performance Analysis*