

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah “ **Implementasi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pasien Pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi** ” tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah mengukur dengan 5 indikator menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (2004). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Jenis data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner sedangkan metode analisis data menggunakan analisis deskriptif kuantitatif, uji validitas, uji realibilitas, dan Importance Performance Analysis (IPA) yang didalamnya menggunakan diagram kartesius untuk mengetahui tingkat kinerja dan kepentingan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang merupakan dari pasien Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi. Hal ini terlihat dari hasil pengukuran dengan menggunakan metode IPA (Importance Performance Analysis) diperoleh hasil terdapat 2 atribut yang termasuk dalam kuadran A, yang artinya atribut pelayanan tersebut sangat penting diprioritaskan agar diperbaiki kinerjanya untuk meingkatkan kualitas pelayanan yang semakin membaik kedepannya pada Klinik As-Sakinah Tamansari Banyuwangi.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Importance Performance Analysis (IPA).

ABSTRACT

The title of this research is "Implementation of Service Quality of Patient Satisfaction in Tamansari Banyuwangi As-Sakinah Clinic" the purpose of this study was to measure the level of patient satisfaction with the quality of Tamansari Banyuwangi As-Sakinah Clinic services. The method used to measure service quality is to measure with 5 indicators according to Zeithaml, Parasuraman & Berry (2004). The sample used in this study was 100 respondents. The type of data used is the distribution of questionnaires while the method of data analysis uses quantitative descriptive analysis, validity test, reliability test, and Importance Performance Analysis (IPA) which uses Cartesian diagram to determine the level of performance and importance. The results of this study indicate that the majority of respondents who are from As-Sakinah Clinic Tamansari Banyuwangi. This can be seen from the results of measurements using the IPA (Importance Performance Analysis) method, the results show that there are 2 attributes included in quadrant A, which means that the service attributes are very important to be prioritized so that performance is improved to improve the quality of service that is getting better in the future at the As-Sakinah Clinic Tamansari Banyuwangi.

Keywords: *Service Quality, Importance Performance Analisys Ipa*