

ABSTRAK

Dalam era globalisasi tidak bisa di hindari sehingga di perlukan sikap yang arif dan bijaksana. Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan setiap rumah sakit untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanannya. Kualitas pelayanan yang optimal diharapkan akan mampu memenuhi harapan pelanggan sehingga akan menciptakan kepuasan pelanggan. Jika pelanggan merasa tidak terpuaskan ada kemungkinan pelanggan akan mencari perusahaan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Rumah sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis professional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan penyakit yang diderita oleh pasien. Salah satu strategi perusahaan tersebut mampu meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor yang memiliki peranan penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Jika pelanggan merasa tidak terpuaskan ada kemungkinan pelanggan akan mencari perusahaan lainnya, untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Manajemen pemasaran, akan membantu perusahaan untuk lebih berkembang menanggapi tujuan dari perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan adalah kepuasan Rumah sakit Mitra Medika Bondowoso pada pasien rawat inap. Sebagaimana suatu industri jasa lainnya, Rumah sakit Mitra Medika ingin memberikan pelayanan terbaik kepada para konsumennya agar para konsumen puas dan tetap menggunakan jasa Rumah sakit Mitra Medika. Kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Pentingnya kepuasan konsumen dalam pelayanan adalah salah satu cara perusahaan agar dapat bertahan dalam persaingan serta menarik minat konsumen untuk datang berobat kembali.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Servqual* berdasarkan lima dimensi *Service Quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy)*. sebagai alat bantu untuk mengukur dari jawaban pernyataan dan harapan responden. Pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *random sampling*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 80 responden. Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

Kata kunci : Metode *servqual*, Analisis kualitas pelayanan, pada rumah sakit

ABSTRACT

In the era of globalization can not be avoided so it needs a wise and prudent attitude. Increasing competition and increasingly selective and knowledgeable customers require every hospital to always improve the quality of its services. Optimal service quality is expected to be able to meet customer expectations so that it will create customer satisfaction. If customers feel unsatisfied there is a possibility that customers will look for other companies, to meet their needs and expectations. The hospital is an organization that is carried out by professional medical staff who are well organized from permanent medical infrastructure facilities, medical services, nursing care to illnesses suffered by patients. One of the company's strategies is to increase customer satisfaction. Customer satisfaction is one factor that has an important role for the survival of the company. If the customer feels unfulfilled there is a possibility that the customer will look for another company, to meet their needs and expectations. Marketing management, will help companies to develop more responding to the objectives of the company. One of the company's goals is the satisfaction of Mitra Medika Bondowoso Hospital for inpatients. Like any other service industry, Mitra Medika Hospital wants to provide the best service to its customers so that consumers are satisfied and continue to use the services of Mitra Medika Hospital. Consumer satisfaction can be done by meeting the needs and desires of consumers. The importance of customer satisfaction in service is one way for the company to survive in competition and attract consumers to come back for treatment.

This research was conducted to determine and analyze the quality of service. This research uses Servqual research based on five dimensions of Service Quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy). as a tool to measure the respondent's statements and expectations. Sampling of this study used a random sampling method. This study used a sample of 80 respondents. Data sources used in this study are primary and secondary data.

Keywords : *Servqual method, Analysis of service quality at the hospital*