

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Mata Jakarta Eye Center Menteng untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien. Dalam pengelolaannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mendengarkan harapan dan kepentingan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*. Kedua metode merupakan dasar dalam pembuatan rumah mutu penyebaran fungsi kualitas/QFD. Desain ini merupakan salah satu alat manajemen untuk menterjemahkan suara dari pelanggan kedalam bahasa teknis

Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner untuk mendapatkan suara pasien RS JEC Menteng, dimana dilakukan pemilihan responden sebanyak 100 pasien dan keluarga serta karyawan yang langsung memberikan pelayanan. Metode yang digunakan untuk mengetahui prioritas program adalah *servqual*, *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment*.

Hasil akhir dari penelitian ini disimpulkan bahwa penambahan lahan parkir pengunjung adalah atribut teknik yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan operasional pelayanan pasien.

Kata Kunci:

Metode IPA, QFD, Kepuasan Pelanggan,



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **ABSTRACT**

*This research was conducted at Jakarta Eye Center Menteng Hospital to Customer Satisfaction,. In its management to improve service quality by listening to the expectations and interests of customers using Servqual and Importance Performance Analysis. Both methods are fundamental in making quality home quality function deployment / QFD. Desaign This is one of the management tools to translate the voice of the customer into the technical language.*

*This research techniques make use of a questionnaire to get the voice of the customer Jakarta Eye Center Menteng Hospital, where the selection of respondents as many as 100 patient with family and frontline employees that represent any operational . The method used to determine the priority of the program is servqual, Importance Performance Analysis and Quality Function Deployment.*

*The final results of this study stated that the addition parking area is an attribute techniques that the top priority in customer service improvements operational patient care.*

*Keywords :*

*IPA method, QFD, Customer Satisfaction,*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA