ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Poliklinik Dengan Menggunakan Metode Servqual dan Quality Function Deployment di PT.Widya Bhakti Inti

Utari Wijayati
1.03.07.016

Kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Kepuasan pelanggan akan tercipta jika pelanggan merasakan *oputput* atau hasil pekerjaan yang sesuai dengan harapan, atau bahkan melebihi harapan. Dengan kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan menjadi baik dan dapat membentuk opini publik yang menguntungkan perusahaan.

Dalam Tugas Akhir ini, penulis menganalisis kualitas pelayanan jasa pada Poliklinik Widya Bhakti Inti. Responden pada penelitian ini merupakan pasien yang berada diruang tunggu Poliklinik Widya Bhakti Inti yang pernah merasakan pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Pindad. Kemudian kualitas pelayanan yang ada pada Poliklinik Widya Bhakti Inti dibandingkan dengan *benchmarking*nya yaitu Poliklinik Pindad untuk mendapatkan target yang akan dicapai. Dikarenakan pada Poliklinik Widya Bhakti Inti belum ditentukan spesifikasi maka penulis mengusulkan spesifikasi pelayanan dari hasil analisis.

Metode yang digunakan untuk menilai kesenjangan yang terjadi yaitu metode *Service Quality* (Servqual) dengan menggunakan *gap* 1 dan *gap* 5. Sedangkan untuk mengkonversi suara pelanggan secara langsung terhadap persyaratan teknis atau spesifikasi teknis dari jasa yang dihasilkan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Kata kunci: *Service Quality* (Servqual), *Quality Function Deployment* (QFD), Spesifikasi Pelayanan

ABSTRACT

Analysis of Quality Service Polyclinic Using Service Quality Method and Quality Function Deployment in PT.Widya Bhakti Inti

Utari Wijayati
1.03.07.016

Customer satisfaction can be defined as the difference between expectations and perceived performance or results. Customer satisfaction result if customers feel output or what outcome is in accordance with expectations, or even exceed expectations. With customer satisfaction, be a good corporate reputation and can form public opinion profitable companies.

Finally, the authors analyze the quality of service at Widya Bhakti Inti Polyclinic. Respondents In this study is patients who are waiting in the Widya Bhakti Inti Polyclinics room never felt the service provided by the Polyclinic Pindad. Then the quality of existing services in the Polyclinic Widya Bhakti Inti compared with the polyclinic benchmarking Pindad to get the target to be achieved. Due to the polyclinic Widya Bhakti Inti specifications have not been determined then the authors propose service specification of the analytical results.

The method used to assess the gap that occurs which is the method Service Quality (SERVQUAL) by using gap 1 and gap 5. Whereas to convert customer voice directly to the requirements technical or technical specifications of the services produced using methods of quality function deployment(QFD). Keywords: Service Quality (SERVQUAL), Quality Function Deployment (QFD), Service Specifications