

ABSTRAK

Industri Rumah Sakit saat ini mengalami persaingan yang ketat dengan semakin mudahnya perizinan pendirian Rumah Sakit swasta. Lokasinya pun saat ini sudah tidak lagi mempertimbangkan jarak antar Rumah Sakit, sehingga persaingan sangat mengandalkan kualitas pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Nur Hidayah kepada Pasien, dan mengetahui atribut apa saja yang harus ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah. Pada kali ini peneliti meneliti tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah yang diukur dengan menggunakan *Fuzzy Servqual*, untuk menentukan tingkat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan. Logika *fuzzy* digunakan sebagai usaha untuk mengurangi ketidakpastian responden dalam memberikan nilai ekspektasi dan persepsi dalam *servqual*. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 dimensi dengan 35 atribut masih ada atribut-atribut yang masih memiliki nilai *Gap* negatif yaitu sebanyak 10 atribut, dan pada 2 dimensi yang harus diperhatikan karena memiliki nilai *Gap* negatif dan Nilai Kualitas (Q) (<1) yaitu nilai *Gap* negatif pada dimensi *Reliability* sebesar -0.056, dimensi *Empathy* sebesar -0.013 dan memiliki nilai kualitas (Q) dibawah 1 (<1) yaitu pada dimensi *Reliability* sebesar 0,986 dan pada dimensi *Empathy* sebesar 0,997. Sedangkan nilai *Gap* negatif tertinggi dan prioritaskan untuk ditingkatkan adalah “Pelayanan pemeriksaan yang cepat dan pengobatan serta perawatan yang tepat” yang memiliki dengan nilai *gap* tertinggi yaitu sebesar -0.401. Namun secara keseluruhan tingkat kualitas pelayanan di Rumah Sakit Nur Hidayah sudah baik dengan nilai kualitas (Q) sebesar 1.021 dan dengan nilai rata-rata *Gap* 0.082.

Kata Kunci : *Fuzzy Servqual*, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit