

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian tentang kualitas pelayanan jasa *front office* di rumah sakit. Di dalam penelitian ini terdapat beberapa kajian teoritis mengenai berbagai dimensi kualitas pelayanan jasa SERVQUAL, tentang Kano Model dan *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja atribut layanan di rumah sakit. Pengembangan instrumen dalam penelitian ini adalah dengan studi pustaka, interview dan pilot test. Hasil dari penelitian ini teridentifikasi ada 14 atribut layanan jasa, empat diantaranya masuk ke dalam kategori *attractive*, enam atribut masuk ke dalam kategori *one-dimensional*, dan empat atribut berikutnya masuk ke dalam kategori *must-be*. Salah satu atribut dari kategori *attractive* harus mendapatkan prioritas utama untuk dilakukan perbaikan, karena kinerja atribut tersebut kurang baik dibandingkan dengan pesaingnya.

Kata Kunci: kualitas pelayanan jasa (SERVQUAL), Model Kano dan QFD

ABSTRACK

This research attempts to investigate the quality services at the hospital front office. In this research, there are several theoretical study on the various dimensions of service quality SERVQUAL, Kano Model and Quality Function Deployment (QFD). The purpose of this research is to analyze the performance attributes of hospital services. Development of instruments in this research is to study literature, interview and pilot test. The results of this research, there were 14 attributes identified services, four of which fit into the category of attractive, six attributes into the category of one-dimensional, and the next four attributes into the category of must-be. One of the attractive attributes of the category should be given priority to be improved, because these attributes are less good performance compared with its competitors.

Keywords: service quality (SERVQUAL), Kano Model and QFD