

ABSTRAK

ANANALISIS KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN *IMPORTANCE AND PERFORMANCE ANALYSIS* PADA PELAYANAN INSTALASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT ISLAM SURABAYA

Salah satu upaya meningkatkan kunjungan adalah meningkatkan mutu pelayanan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan ini sangat penting untuk di tingkatkan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Dengan adanya peningkatan loyalitas pelanggan akan semakin banyak pasien yang lebih berantusias dengan RS Islam Surabaya. Kepuasan pelanggan di rawat jalan RS Islam Surabaya dari tahun ke tahun masih belum memenuhi target 90 % dari standart SPM rumah sakit. Berikut adalah data kepuasan pasien rawat jalan di RS Islam Surabaya , Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan apa yang ada dilapangan dengan harapan pelanggan dengan metode Importance Performance and Anaylisis. Dengan mengolah data sekunder kepuasan pasien di bagian humas dan pemasaran Rumah Sakit Islam Surabaya. Dari hasil penelitian di hasilkan (1) Tingkat Kepentingan dan Harapan Pasien Instalasi Rawat Jalan RS Islam Surabaya dikategorikan baik adalah *Emphaty*, *Assurance* sedangkan *Tangible*, *Responsivness*, dan *Reliability* tergolong kurang baik, (2) Secara keseluruhan belum terlayani dengan memuaskan, (3) CSI (*customer satisfaction index*) di Instalasi Rawat Jalan RS Islam Surabaya bahwa Harapan lebih tinggi dibandingkan dengan pelaksanaan kenyataan yang ada dan (4) Matriks *Importance Performance and Analysis* Instalasi Rawat Jalan RS Islam Surabaya dihasilkan pada kategori Kuadaran 1 terdapat 8 variabel , Kuadrant 2 terdapat 10 variabel, Kuadrant 3 terdapat 1 Variabel, kuadran 4 terdapat 8 Variabel.

Kata Kunci : Kepuasan, CSI, Importance and Anaylisis, RATER