

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan juga merupakan suatu modal untuk mendapatkan pelanggan lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pelanggan yang loyal (setia). Pada tiga tahun terakhir kunjungan di Poli umum RSI Surabaya masih naik turun. Dari hasil pengkajian awal yang di ambil oleh peneliti di poli umum RSI Surabaya dengan menunjukkan bahwa rata-rata pasien tidak puas dikarenakan waktu tunggu panggilan pemeriksaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan pelanggan poli umum RSI Surabaya.

Desain Penelitian ini adalah *deskriptif*. Populasi penelitian ini adalah semua pelanggan yang berkunjung berobat di poli umum RSI Surabaya yang berusia antara 20 sampai 50 tahun sebesar 180 orang. Sampel sebesar 74 responden diambil dengan *teknik purposive sampling*. Variabel penelitian ini adalah kepuasan pelanggan poli umum. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Data diolah secara *editing, coding, scoring, tabulating* dan analisis menggunakan tabel distribusi frekuensi dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (57%) responden cukup puas, hampir setengah (35%) puas dan sebagian kecil (8%) tidak puas terhadap pelayanan poli umum RSI Surabaya.

Simpulan dari penelitian ini adalah responden yang berkunjung berobat di poli umum RSI Surabaya sebagian besar mempunyai tingkat kepuasan yang cukup. Saran untuk waktu tunggu pelayanan tidak terlalu lama, fasilitas ditingkatkan baik pada bentuk fisik maupun kebersihan. Informasi yang diberikan dengan jelas dan tepat.

Kata kunci : kepuasan pelanggan.