

## ABSTRAK

Harapan Sehat adalah klinik yang bergerak di bidang *kesehatan*. Klinik Harapan Sehat memiliki performa yang baik namun tidak banyak orang yang mengetahui keunggulan yang disediakan oleh klinik. Meskipun memiliki performa yang baik dan sudah menerapkan beberapa program yang di targetkan namun Klinik Harapan sehat masih mengalami fluktuasi yang belum signifikan.

Pada penelitian ini analisis kepuasan pasien terhadap kualitas layanan dengan menggunakan model *Kano* dan menggunakan metode integrasi *service quality* pada Klinik Harapan Sehat. Selain itu, didapatkan juga penggalian atribut pada beberapa responden untuk dianalisis dan diterapkan sesuai kapasitas Klinik Harapan Sehat untuk mengetahui tingkat kepuasan serta kualitas mutu pasien terhadap pelayanan dalam membantu meningkatkan standarisasi layanan Klinik

Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi *true customer needs* yang perlu diterapkan oleh Klinik Harapan Sehat dengan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Klinik Harapan Sehat dengan menggunakan *service quality* yang meliputi dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* serta mengetahui serta hubungan antara kepuasan pasien dengan pemenuhan layanan pada Klinik Harapan Sehat melalui model Kano. Atribut pada responden didapatkan 5 atribut yaitu atribut yang perlu dipertahankan dan 10 atribut yang perlu diprioritaskan. Atribut yang diprioritaskan kemudian diidentifikasi dan diberikan rekomendasi

Kata Kunci : Atribut kebutuhan, *Service Quality*, Model Kano, *True customer needs*.