

ABSTRAK

Era globalisasi ditunjang dengan perkembangan dunia usaha yang semakin pesat mengakibatkan naiknya persaingan bisnis, salah satunya pada jasa pelayanan kesehatan yaitu rumah sakit, terlihat dari semakin banyaknya rumah sakit yang didirikan, terutama rumah sakit umum swasta di Indonesia.

Penelitian ini dibuat sebagai salah satu strategi peningkatan kualitas pelayanan dan daya saing Rumah Sakit Immanuel menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan Rumah Sakit Santo Borromeus untuk *competitive benchmark*.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Penelitian dilakukan terhadap pasien Rawat Inap Prima II Rumah Sakit Immanuel yang juga mempunyai pengalaman menggunakan fasilitas rawat inap Rumah Sakit Santo Borromeus. Wawancara dilakukan kepada 5 orang narasumber dengan teknik *snowball sampling*, dan penyebaran kuesioner dilakukan kepada 85 responden dengan menggunakan teknik *propotionate stratified random sampling*.

Teknik analisis menggunakan metode QFD berdasarkan pendapat Ficalora & Cohen (2010) dengan mengetahui atribut yang paling diinginkan dan dibutuhkan konsumen (*voice of customer*) berdasarkan lima dimensi kualitas jasa dan *technical response* untuk menjawab *voice of customer*.

Berdasarkan hasil proses pengumpulan dan analisis data diketahui 36 atribut *voice of customer* berdasarkan lima dimensi kualitas jasa, dan 42 item *technical response*. Hasil analisis penilaian kepuasan pelanggan mengenai atribut pelayanan Rumah Sakit Immanuel menunjukkan tingkat kepuasan rata-rata keseluruhan atribut pelayanan masih di bawah Rumah Sakit Santo Borromeus.

Berdasarkan bobot setiap atribut (*raw weight* dan *normalized raw weight*), diketahui atribut yang paling diinginkan dan dibutuhkan pelanggan dan menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan pelayanannya adalah kebersihan lingkungan rumah sakit karena memiliki bobot nilai tertinggi. Hasil analisis *technical response* menunjukkan bahwa upaya peningkatan standar kebersihan menjadi prioritas utama untuk dilakukan.

Keywords: Quality Function Deployment (QFD), competitive benchmark, Kualitas Jasa, Dimensi Kualitas Jasa, voice of customer, technical response, rumah sakit