

## ABSTRAK

Penelitian ini melakukan studi mengenai analisis tingkat kepuasan pelanggan TelkoMedika Bandung berdasarkan dimensi kualitas jasa dengan menggunakan *Importance-Performance-Analysis (IPA)*. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan dimensi kualitas jasa di TelkoMedika Bandung agar kinerja dan harapan/kepentingan yang ada pada TelkoMedika Bandung mampu bersaing secara kompetitif di bidang jasa kesehatan dengan layanan kesehatan yang ada di Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada TelkoMedika Bandung serta untuk mengetahui bagaimana tingkat kepentingan dan kinerja berdasarkan dimensi kualitas jasa di TelkoMedika Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 orang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dengan teknik sampling *convenience sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis *service quality* (kualitas pelayanan), indeks kepuasan konsumen dan *Importance-Performance-Analysis (IPA)*.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kinerja kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pasien dianggap sangat baik dengan persentase sebesar 85.53% dan harapan pasien dianggap sangat penting dengan persentase sebesar 90.18%. Analisis penelitian ini menunjukkan pasien berada dalam kategori tidak puas dengan nilai kepuasan konsumen sebesar 0.97. Hasil *Importance-Performance-Analysis (IPA)* dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat sebelas atribut yang harus diperbaiki oleh pihak manajemen perusahaan yaitu (1) Tempat parkir luas dan nyaman, (2) Kemudahan pelayanan pendaftaran, (3) Persediaan obat lengkap, (4) Sesuai dengan prosedur, (5) Informasi sudah tepat, (6) Pelayanan cepat, (7) Tenaga medis cepat tanggap, (8) Petugas layanan cepat tanggap, (9) Kesigapan merespon saran, (10) Tenaga medis non medis yang terampil, dan (11) Kompetensi para *staff*.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan (*Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*), Kepuasan Konsumen, dan *Importance-Performance-Analysis (IPA)* .

## ABSTRACT

*This study is conduct to find out the analysis of the level of customer satisfaction TelkoMedika Bandung based dimensions of service quality using the Importance-Performance-Analysis (IPA). This study is intended to determine how the level of interest and performance based on the dimensions of service quality in Bandung TelkoMedika Bandung to performance and expectations / interests that exist in Bandung TelkoMedika Bandung able to compete competitively in the field of health services with existing health services in Indonesia.*

*The Purpose of this study is to knowing how to service quality and customer satisfaction in Bandung TelkoMedika and to determine how the level of importance and performance dimensions of service quality based on TelkoMedika Bandung.*

*Type of this research is a quantitative study with descriptive research method by distributing questionnaires to 100 respondents sampled in this study with convenience sampling is a sampling technique. Data analysis in this study was service quality, customer satisfaction and quality index and Importance-Performance-Analysis (IPA).*

*The result of this study show that the performance of service quality based on consumer perceptions are considered very good with a percentage of 85.53% and the expectations of consumers considered very important with a percentage of 90.18%. The study analysis show consumer taste in the category are not satisfied with the customer satisfaction score of 0.97. The result of Importance-Performance-Analysis (IPA) in this show that there eleven service quality attributes that which must be improved the company management are: (1) parking lot is spacious and comfortable, (2) Ease of application services, (3) complete drug inventory, (4) In accordance with procedures, (5) information is correct, (6) fast service, (7) rapid response medical personnel , (8) Officers responsive services, (9) Alertness respond to suggestion, (10) medical personnel skilled non-medical, and (11) Competence of the staff.*

*Keywords : Service Quality ((Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance), customer satisfaction and quality index and Importance-Performance-Analysis (IPA).*