

# **Analisis Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Dengan Menggunakan Metode Servqual**

**Oleh**

**Ronaldo Aprili**

## **Abstrak**

Studi ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh profesionalisme pada kepuasan pelanggan yang di mediasi oleh kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual (studi pada RS Husada Jakarta). Sampel penelitian yang digunakan adalah sebanyak 100 responden yang terdiri dari pasien rawat jalan RS Husada Jakarta. Analisa data pada penelitian ini menggunakan analisis SEM menggunakan software AMOS Versi 24.

Hasil penelitian menggambarkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme maka kualitas pelayanan semakin baik dan akan meningkatkan kepuasan pelanggan, dan profesionalisme secara langsung akan meningkatkan kepuasan pelanggan RS Husada Jakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menjadi variabel intervening, yang menghubungkan variabel profesionalisme terhadap kepuasan pelanggan di riset ilmiah ini.

**Kata Kunci :** Profesionalisme, kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan.

# ***Hospital Customer Satisfaction Analysis use the Servqual Method***

***By***

**Ronaldo Aprili**

## ***Abstract***

*This research was conducted to analyze the effect of professionalism on customer satisfaction mediated by the quality of service using the servqual method (study at the Husada Hospital Jakarta). The research sample used was 100 respondents consisting of outpatients Husada Hospital Jakarta. Data analysis in this study uses SEM analysis using AMOS Version 24 software.*

*The results of the study illustrate that the higher the level of professionalism, the better the quality of service and will increase customer satisfaction, and professionalism will directly increase customer satisfaction Husada Hospital Jakarta.*

*Based on the results of the research conducted, service quality variables have an important role in becoming an intervening variable, which connects the variable of professionalism to customer satisfaction in this scientific research.*

***Keywords:*** Professionalism, service quality, customer satisfaction