

ABSTRAK

Klinik Pratama Barokah Medika adalah klinik layanan kesehatan satu-satunya yang berada di Desa Karangsinom yang sudah beroperasi sejak tahun 2019 sampai sekarang. Kekurangan pada klinik ini adalah belum adanya tindakan peningkatan kualitas pelayanan dan survei kepuasan pengunjung masih berbentuk lisan belum berbentuk tulisan serta adanya keluhan yang disampaikan pengunjung ketika saat observasi. Maka dari itu diperlukan suatu penelitian untuk mengetahui hal tersebut dengan menggunakan metode *fuzzy servqual* dan CSI. Metode *fuzzy* dapat merepresentasikan data yang ambigu dan objektif dengan melewati tiga tahapan. Metode *servqual* dapat mengetahui nilai *gap* antara persepsi dengan harapan. Kepuasan pengunjung dilihat dari penggunaan metode *customer satisfaction index*. Secara keseluruhan hasil *servqual* pada setiap atribut menghasilkan nilai negatif, hanya satu atribut bernilai positif yaitu T2 (lokasi yang strategis) dengan nilai 0.03. Diketahui atribut dengan *gap* tertinggi yaitu pada RL 1 (ketepatan waktu pelayanan) yang menghasilkan nilai *gap* -0.30. Kemudian diketahui dimensi dengan nilai *gap* tertinggi yaitu dimensi *reliability* (keandalan) yang menghasilkan nilai *gap* -0,242. Hasil perhitungan metode CSI untuk persentase nilai *index* kepuasan pengunjung sebesar 91%, artinya pengunjung merasakan sangat puas secara keseluruhan. Meskipun *index* berada ditingkat sangat puas, tetap perlu ada usulan perbaikan untuk dievaluasi dan diperbaiki dari manajemen Klinik dari hasil nilai *gap* negatif.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, *fuzzy servqual*, CSI



KARAWANG

ABSTRACT

Pratama Barokah Medika Clinic is the only health service clinic in Karangsinom Village that has been operating since 2019 until now. The drawbacks at this clinic are lack of service quality improvement and the informal visitor satisfaction survey. Those are complaints submitted by visitors during observation. Therefore, a study is needed to find out this by using the fuzzy Servqual and CSI methods. The fuzzy method can represent ambiguous and objective data by going through three stages. The Servqual method can determine the value of the gap between perceptions and expectations. Visitor satisfaction can be seen from the use of the customer satisfaction index method. Overall, the Servqual results on each attribute produce a negative value, only one attribute has a positive value, namely T2 (strategic location) with a value of 0.03. It is known that the attribute with the highest gap is at RL 1 (timeliness of service) which produces a gap value of -0.30. Then it is known that the dimension with the highest gap value is the reliability dimension which produces a gap value of -0.242. The calculation results of the CSI method for the percentage value of the visitor satisfaction index were 91%, meaning that visitors feel very satisfied overall. Even though the index was at a very satisfactory level, there were still necessary suggestions for improvement to be evaluated and corrected by the clinical management from the results of a negative gap value.

Keywords: service quality, visitor satisfaction, fuzzy servqual, CSI



KARAWANG