

## Penilaian kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit dengan menggunakan metode servqual = Service quality assessment of hospital overnight care by using servqual method

Wisnu Riszeki, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250121&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Luasnya segmen pasar serta tingginya kebutuhan dan keinginan pasien untuk mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan, membuat persaingan industri Rumah Sakit semakin tinggi. Salah satu metode untuk mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan suatu industri ialah SERVQUAL, SERVQUAL dirancang untuk mengukur kualitas jasa yang dirasakan oleh konsumen. SERVQUAL menganalisa kesenjangan (gap) yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya. Pengukuran kualitas pelayanan diperlukan untuk mengetahui keinginan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan.

.....Broadness of market segment and also height of requirement and patient desire to get the satisfaction from given service, making higher competition in the hospital industry. One method to identify the level of quality service of an industry is SERVQUAL. SERVQUAL measure the quality of service felt by customer and analyze the gap that happen because of difference between customer expectation and perception to quality of service accepted. Measurement of service quality needed to know the patient desire of service which have been given, the measurement is needed to obtain the patient desire of service which have been given.