

## ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi adalah salah satu rumah sakit yang berdiri di kota Semarang. Jumlah penduduk yang meningkat signifikan menjadi perhatian dalam pelayanan rumah sakit. Salah satu caranya adalah meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan konsumen. Penelitian ini membahas penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan tujuan menentukan *customer requirements* sehingga setiap area fungsional dan level rumah sakit dapat bertindak terhadap layanan fungsional yang ada.

Sampel penelitian adalah 100 pengguna jasa Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi. Data yang digunakan diperoleh melalui kuesioner dan wawancara langsung. Analisis data dengan analisis deskriptif. Berdasarkan HOQ dibuat analisis QFD untuk meningkatkan kualitas.

Rencana peningkatan kualitas layanan RSUP Dr. Kariadi berjalan cukup baik. Namun, jumlah responden dengan tingkat kepuasan yang rendah merupakan yang tertinggi dibanding kategori lainnya. Temuan hasil penelitian adalah tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman merupakan kebutuhan yang dinilai penting oleh pengguna jasa RSUP Dr. Kariadi. Temuan lainnya menyebutkan pengguna jasa RSUP Dr. Kariadi membutuhkan kenyamanan dan ketenangan lingkungan rumah sakit.

**Kata kunci:** *House of Quality*, Pelayanan, *Voice of Customer*