

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan RSUD Tangerang pada tahun 2012 dengan menguji dimensi kualitas jasa seperti *Tangible* (bukti nyata), *Reliable* (Kehandalan), *Responsive* (Cepat Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Empaty* (Empati). Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 96 orang yang diambil dari pengguna fasilitas rawat inap RSUD Tangerang.

Dengan menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA), diperoleh hasil bahwa variabel *Tangible* secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 91% maka *tangible* rawat inap RSUD Tangerang masuk kategori sangat memuaskan. Variabel *Reliable* secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 87,5% maka *reliable* rawat inap RSUD Tangerang masuk kategori sangat memuaskan. Variabel *Responsive* didapatkan rata-rata sebesar 83,1% maka *responsive* RSUD Tangerang masuk kategori sangat memuaskan. Variabel *assurance* mendapatkan rata-rata sebesar 89,9% maka *assurance* RSUD Tangerang masuk kategori sangat memuaskan. Variabel *Empathy* mendapatkan rata-rata sebesar 89% maka *empathy* RSUD Tangerang masuk kategori sangat memuaskan. Secara keseluruhan rata-rata tingkat kepuasan RSUD Tangerang sebesar 88,1% maka masuk dalam kategori sangat memuaskan.