

## ABSTRAKSI

Penelitian ini membahas mengenai sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang terhadap kinerja RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang ditinjau dari kesenjangan jasa yang dialami dan jasa yang diharapkan. Pada penelitian ini dikembangkan dimensi variable kualitas pelayanan yang sesuai dengan keadaan RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang, yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Fasilitas Fisik.

Populasi penelitian ini adalah pelanggan RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang yang berkunjung di RS. Panti Wilasa “ Dr. Cipto “ Semarang. Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan *Importance Performance Analisis* (IPA), adapun jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 100 responden. Adapun alat uji untuk penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap semua indikator pengukur kepentingan dan kinerja semua dimensi dan hasilnya semua berkorelasi positif dan signifikan secara statistik, hal ini dibuktikan dari nilai signifikansi  $< 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini valid. Sedangkan dari hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa besarnya nilai croncbach alpha untuk semua indikator harapan dan kinerja pada semua dimensi adalah  $> 0,6$  sehingga dapat pula disimpulkan bahwa indikator tersebut adalah reliabel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode IPA yang digunakan dapat memberi kerangka kerja didalam memahami kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari *expectation* ( *Importance* atau tingkat kepentingan ) terkait dengan suatu atribut serta penilaian pelanggan terhadap kinerja organisasi ( *performance* ) dilihat dari atribut terkait.

Kata kunci : *Importance Performance Analisis* (IPA)