

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Objek pada penelitian ini adalah Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping yang beralamat di jalan Ambarketawang, Sleman, Yogyakarta dan subjeknya adalah mantan pasien dan pengunjung dari RS PKU Muhammadiyah Gamping. Cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari RS terlebih dahulu harus mengetahui keinginan dari konsumennya (*Voice of Customer*). Selanjutnya menemukan bagaimana solusi yang tepat untuk menanggapi *Voice of Customer*. Penelitian ini menggunakan data primer yang di dapat dengan cara pengisian kuesioner dan wawancara. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah *House of Quality* (HOQ).

Hasil dari penelitian ini adalah terdapat 32 atribut *Voice of Customer* dan 27 respon teknik dari RS. Melalui matriks HOQ, respon teknik yang harus diprioritaskan untuk di tingkatkan RS PKU Muhammadiyah Gamping adalah respon teknik Kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari dengan skor 80.

Kata kunci : *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ) dan Kualitas pelayanan.

ABSTRACT

This research aims to analyze the quality of service by using the method of *Quality Function Deployment* (QFD). The object of this research is PKU MuhammadiyahGamping Hospital which is located at Ambarketawangstreet, Sleman, Yogyakarta and the subject is former patient and visitor from RS PKU MuhammadiyahGamping. The way to improve the quality of service from the hospital is first we must know the wishes of its customers (*Voice of Customer*). Next, we need to find out what is the right solution to respond to *Voice of Customer*. This research uses primary data obtained by filling questionnaires and interviews. The sampling technique used is *Purposive Sampling*. The analytical tool used is *House of Quality* (HOQ).

The result of this research is there are 32 attributes of *Voice of Customer* and 27 technical response from RS. Through the HOQ matrix, the technical response that should be prioritized for the improvement of PKU MuhammadiyahGamping Hospital is the response of clean room technique cleaned daily with score 80.

Keywords: *Quality Function Deployment* (QFD), *House of Quality* (HOQ) and Quality of service.