

## ABSTRAK

**Reantoni F,1307093/2013** : **Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Metode Servqual dan six sigma di Semen Padang Hospital**

**Pembimbing I** : **Firman, SE, M.Sc**

**Pembimbing II** : **Muthia Roza Linda, SE, MM**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan Rumah sakit Semen Padang Hospital dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang pernah datang ke Rumah Sakit Semen Padang Hospital, Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah *teknik total sampling* dengan jumlah sampel adalah 100 orang. Metode analisis dengan *Service Quality dan Six sigma* menggunakan program *SPSS 22*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen semen padang hospital masih rendah dengan Gap negatif ke 5 secara keseluruhan bernilai -4,35, gap negatif yang paling besar pada atribut Perawat memberi tahu bila ada keterlambatan pemeriksaan pasien sebesar -0,39 , gap negatif pada dimensi *Assurance* sebesar -1,23, Kapabilitas sigma untuk proses layanan poliklinik umum di semen padang hospital sebesar 2,78

**Kata Kunci:** *Service Quality, Six Sigma*