

ABSTRAK

Deta Aulia, 14059129 : Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui : (1) Kualitas pelayanan instalasi farmasi yang diberikan oleh RSI Siti Rahmah Padang telah sesuai dengan harapan pasien dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (2) Atribut pelayanan yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan instalasi farmasi terhadap pasien di RSI Siti Rahmah Padang dengan menggunakan diagram kartesius. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau pasien yang berkunjung untuk mendapatkan pengobatan di apotek instalasi farmasi. Teknik pengambilan sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *accidental sampling* dengan total sampel berjumlah 100 orang.

Data yang digunakan adalah data primer. Teknik analisis data menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dengan menggunakan software *Microsoft Excel*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Terdapat 1 atribut layanan yang memiliki gap positif yang mampu memenuhi kepuasan konsumen (2) Terdapat 3 atribut layanan yang menjadi prioritas utama untuk segera diperbaiki (3) Faktor-faktor untuk meningkatkan kualitas layanan farmasi disebabkan oleh faktor manusia, material, dan metode.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, kepuasan pelanggan, *fishbone*