

ABSTRAKSI

Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pelayanan kesehatan dan merupakan salah satu Rumah Sakit rujukan di kota Bandung yang terus berhubungan dengan konsumen. Dengan demikian, perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung khususnya di Instalasi Rawat Inap yang diberikan kepada konsumen sehingga konsumen merasa nyaman dan puas. Perlu adanya sebuah metode untuk mengukur kualitas pelayanan di Instalasi Rawat inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung yang tidak bisa dilakukan dengan hanya *servqual* biasa.

Langkah- langkah pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan penyebaran kuisioner dari beberapa kriteria. Kriteria- kriteria tersebut diperoleh dari melalui wawancara dan studi pustaka. Metode yang digunakan untuk megukur kualitas pelayanan menggunakan *Servqual- Fuzzy* yang di integrasikan dengan *Triangular Fuzzy Number*.

Hasil pengolahan data, diperoleh bahwa nilai *fuzzy-servqual* per kriteria secara keseluruhan memiliki nilai negatif sehingga Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu melakukan perbaikan di beberapa kriteria yang memiliki nilai Gap tertinggi dan dianggap vital. Hal ini juga menunjukkan bahwa harapan konsumen belum sesuai dengan persepsi pelayanan yang mereka terima. Dengan hasil tersebut pihak manajemen Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung perlu segera melakukan perbaikan kualitas pelayanannya agar konsumen tidak berkurang. Adapun kriteria yang perlu dilakukan perbaikan adalah pelayanan pemeriksaan cepat dengan gap sebesar -0,496, jaminan peralatan medis yang dipakai dengan gap sebesar -0.370, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat dengan gap sebesar -0,214, prosedur yang tidak berbelit dengan gap sebesar -0,213 dan ketersediaan dokter pada saat pasien membutuhkan dengan gap sebesar -0,196.

Kata kunci : *Servqual-Fuzzy* / TFNs dan *Servqual*