

Abstrak

Dalam sebuah perusahaan kualitas pelayanan merupakan unsur yang penting untuk meningkatkan kepuasan konsumen sehingga perusahaan dapat mewujudkan tujuannya. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan keinginan para pelanggannya maka perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari para pelanggannya.

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisa kualitas pelayanan kesehatan Balai Pengobatan Ar – Rahman di Kelurahan Rancaekek Kencana Kabupaten Bandung yang meliputi *Tangible* (berwujud), *Emphaty* (empati), *Reliability* (keandalan), *Responsivness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan).

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung, yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi serta menggunakan data sekunder yang diperoleh dari studi kepustakaan atau sumber-sumber lain yang berhubungan dengan topik yang dibahas.

Hasil dari analisis ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan cukup baik.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

In a company's service quality is an important element to improve customer satisfaction so that the company can realize its goal to provide good services and corresponding desire of the prospective customers then there will be sense of confidence in a company.

Interest authors conducted this study was to analyze the service quality Clinics Ar – Rahman Kelurahan Rancaekek Kencana Kabupaten Bandung covering Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance.

The method used is descriptive method. Data collected by using primary data obtained directly, by conducting interviews and observation as well as using secondary data obtained from the study of literature or other sources related to the topic discussed.

The result of this analysis indicates that the service quality is applied fairly well.

Keyword : Service Quality.