

## ABSTRAK

### **PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* (SERVQUAL), *POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE* (PGCV) DAN *ZONE OF TOLERANCE* (ZOT) PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) CILACAP**

**Salma Nur Azizah Putri  
H1E020064**

Dalam era persaingan bisnis global saat ini, perusahaan harus bisa memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan dan dapat memuaskan pelanggan. Salah satu instansi yang perlu memperhatikan kepuasan pelanggan yaitu rumah sakit. Penelitian ini didasari oleh rendahnya ulasan pada platform *google maps* dan menurunnya tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD Cilacap. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memuaskan pasien di Rumah Sakit di Kabupaten Cilacap dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), *Potential Gain Customer Value* (PGCV), dan *Zone of Tolerance* (ZOT). Metodologi yang digunakan adalah pendekatan campuran (*mixed methods*), yang menggabungkan pengumpulan data kualitatif dan kuantitatif. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan kualitas. Metode PGCV digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan, sedangkan metode ZOT digunakan untuk menilai atribut yang berada dalam atau di luar zona toleransi. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan signifikan dalam beberapa atribut layanan, terutama dalam dimensi daya tanggap dan empati. Perbaikan dilakukan pada dua aspek utama, yaitu registrasi dan pelayanan dokter. Kuisisioner yang diisi sebelum dan setelah perbaikan menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan, dengan peningkatan sebesar 0,11 pada aspek registrasi dan 0,20 pada aspek pelayanan dokter. Hasil ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan yang dilakukan selama satu bulan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD Cilacap.

**Kata kunci** : Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, PGCV, ZOT, RSUD Cilacap

## ABSTRACT

### IMPROVING SERVICE QUALITY USING THE SERVQUAL APPROACH, POTENTIAL GAIN CUSTOMER VALUE (PGCV), AND ZONE OF TOLERANCE (ZOT) AT CILACAP REGIONAL GENERAL HOSPITAL (RSUD CILACAP)

Salma Nur Azizah Putri  
H1E020064

*In the current era of global business competition, companies must be able to provide services that meet the needs and satisfy their customers. One institution that needs to pay attention to customer satisfaction is hospitals. This research is motivated by the low reviews on the Google Maps platform and the declining patient satisfaction levels with the services at Cilacap General Hospital (RSUD Cilacap). The aim of this study is to improve service quality to satisfy patients at hospitals in Cilacap Regency by using the Service Quality (SERVQUAL), Potential Gain Customer Value (PGCV), and Zone of Tolerance (ZOT) methods. The methodology used is a mixed-methods approach, combining qualitative and quantitative data collection. The SERVQUAL method is used to measure quality gaps. The PGCV method is used to determine improvement priorities, while the ZOT method is used to assess attributes that are within or outside the tolerance zone. The results show significant gaps in several service attributes, especially in the responsiveness and empathy dimensions. Improvements were made in two main aspects: registration and doctor services. Questionnaires filled out before and after the improvements showed an increase in service quality, with an improvement of 0.11 in the registration aspect and 0.20 in the doctor service aspect. These results indicate that the improvement efforts carried out over one month successfully enhanced the service quality at RSUD Cilacap.*

**Keywords:** *Service Quality, SERVQUAL, PGCV, ZOT, RSUD Cilacap*