

## ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan pada Rumah Sakit Kanker Dharmais ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik kualitas pelayanan rawat inap yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen. Alat identifikasi karakteristik yang digunakan adalah QFD melalui penyebaran kuesioner & wawancara kepada para responden. Melalui wawancara diperoleh beberapa informasi awal hal-hal yang terkait dengan kebutuhan konsumen. Dimana kuesioner ini dilakukan dengan tiga kali penyebaran, yaitu; kuesioner pertama Kuesioner Pendahuluan bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden, dan untuk mengetahui penting atau tidak penting, serta untuk mengetahui perusahaan pesaing. Kuesioner Pretes dengan cara pengisian tingkat kepentingan atribut bertujuan untuk uji validitas dan reliabilitas. Kuesioner Pendahuluan dan kuesioner pretes disebarkan kepada 30 orang responden. Kuesioner Penelitian bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Kanker Dharmais. Kuesioner Penelitian disebarkan kepada 95 responden. Untuk perbandingan dengan rumah sakit yang lain, diketahui bahwa rumah sakit pesaing pada penelitian ini adalah Rumah Sakit Cipto Mangunkusumo, dan Rumah Sakit Medistra. Selanjutnya dilakukan identifikasi mengenai antara hubungan konsumen (WHAT's) dan karakteristik desain (HOW's), adapun hubungan yang mungkin terjadi yaitu kuat, sedang dan lemah. Dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) perusahaan dapat mengetahui karakteristik kebutuhan mana yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan. Dengan begitu perusahaan dapat melakukan perbaikan yang berkesinambungan, berdasarkan nilai dari tingkat kepentingan absolut dan relatif, Rumah Sakit Kanker Dharmais juga dapat memprioritaskan karakteristik desain mana yang harus direalisasikan sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.