

ABSTRAK

Persaingan industri jasa kesehatan yang semakin ketat menuntut rumah sakit untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis, tetapi juga membangun hubungan jangka panjang dengan pasien melalui penerapan Customer Relationship Management (CRM) yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Mitra Sejati berdasarkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*, menerjemahkan kebutuhan dan harapan pasien ke dalam karakteristik teknis pelayanan melalui metode Quality Function Deployment (QFD), serta merancang strategi CRM yang tepat untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pasien rawat jalan dan rawat inap yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi responsiveness, empathy, dan reliability sebagai prioritas utama perbaikan. Selanjutnya, metode QFD melalui penyusunan House of Quality (HoQ) digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pasien ke dalam karakteristik teknis pelayanan, yang menghasilkan prioritas utama berupa peningkatan kompetensi dan pelatihan petugas, standarisasi prosedur pelayanan, serta pengembangan sistem penanganan keluhan pasien. Integrasi metode SERVQUAL dan QFD menghasilkan rancangan strategi CRM yang terarah, sistematis, dan berorientasi pada kebutuhan pasien, sehingga dapat dijadikan dasar bagi manajemen Rumah Sakit Mitra Sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien.

Kata kunci: *Customer Relationship Management, SERVQUAL, Quality Function Deployment, kualitas pelayanan, rumah sakit.*