

## INTISARI

Penelitian ini meneliti tentang implementasi Quality Function Deployment pada R.S Ludira Husada Tama Yogyakarta yang diukur dari variabel penelitian yang dikemukakan oleh Prasuraman dkk dalam Sabihaini, (2000) tentang % dimensi kualitas jasa dengan menggunakan penilaian skala likert 1 sampai 5. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi keinginan atau harapan konsumen terhadap layanan rumah sakit, agar dapat membangun jembatan komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit dengan konsumen. Alat analisis yang digunakan adalah House of Quality.

Hasil penelitian menunjukkan, pihak rumah sakit mengalami beberapa kesulitan teknis di dalam penerapannya yaitu sistem komputerisasi dan fasilitas area parkir yang memadai. Terdapat atribut yang mendapat prioritas utama dari pihak rumah sakit yaitu mengadakan evaluasi kerja.

**Kata kunci:** Quality Function Deployment, R.S. Ludira Husada Tama Yogyakarta.

## ABSTRAK

This research check about implementation of Quality Function Deployment in R.S Ludira Husada Tama Yogyakarta which measured from research variable told by Parasuraman dkk in Sabihaini, (2000) about 5 dimension of quality of service by using assessment of scale of likert 1 until 5. Intention of research of this Quality Function Deployment is identify consumer expectation for decire to hospital service and to be can develop build good communications bridge between hospital side with consumer. Analizer the used is House of Quality.

Result of research show, experienced of hospital side some technical difficulty in applying that is: computerization system and there are big parking area. There are attribute getting especial priority of hospital side that is: there are work evaluation.

Keyword: Quality Function Deployment, R.S Ludira Husada Tama Yogyakarta