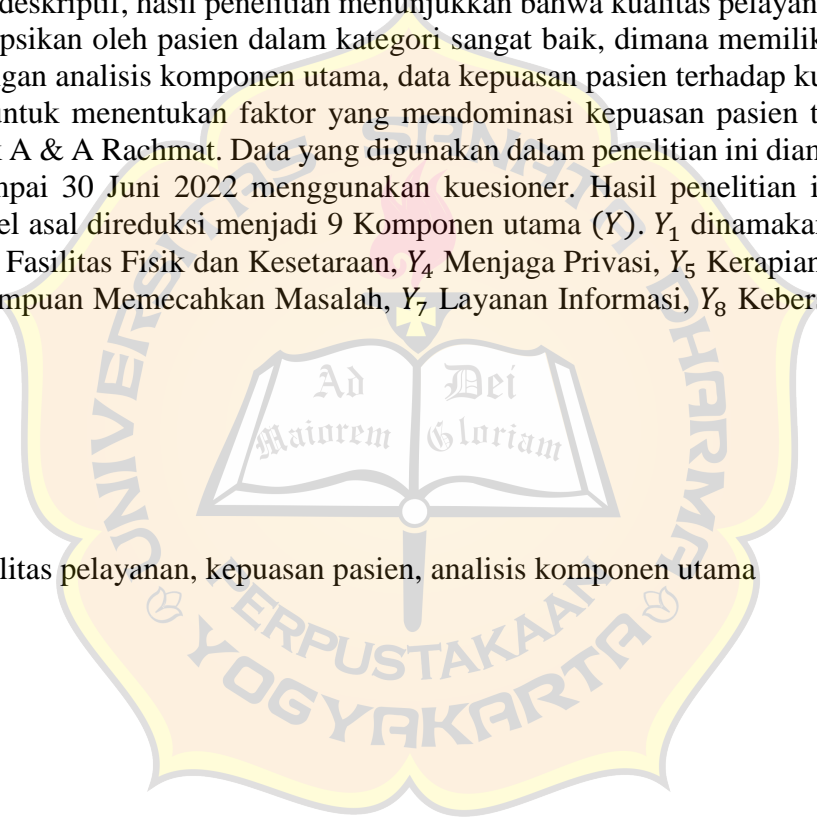


## ABSTRAK

Dalam tugas akhir ini akan dibahas analisis komponen utama untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik A & A Rachmat berdasarkan metode pengukuran *SERVQUAL*. Setiap individu berhak memperoleh jaminan kesehatan yang merupakan kebutuhan terpenting untuk setiap individu. Dengan banyaknya fasilitas kesehatan yang tersedia, pemilik fasilitas kesehatan akan bersaing untuk memberikan jaminan kesehatan yang baik bagi pasien. Kepuasan pasien adalah salah satu indikator paling penting yang dipertimbangkan dalam pelayanan kesehatan.

Secara statistika deskriptif, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Klinik A & A Rachmat dipersepsikan oleh pasien dalam kategori sangat baik, dimana memiliki rata-rata 4.464 dari skala 5. Dengan analisis komponen utama, data kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan akan direduksi untuk menentukan faktor yang mendominasi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan Klinik A & A Rachmat. Data yang digunakan dalam penelitian ini diambil pada tanggal 3 Juni 2022 sampai 30 Juni 2022 menggunakan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 25 variabel asal direduksi menjadi 9 Komponen utama ( $Y$ ).  $Y_1$  dinamakan Kepedulian,  $Y_2$  Ketanggapan,  $Y_3$  Fasilitas Fisik dan Kesetaraan,  $Y_4$  Menjaga Privasi,  $Y_5$  Kerapian dan Kebersihan umum,  $Y_6$  Kemampuan Memecahkan Masalah,  $Y_7$  Layanan Informasi,  $Y_8$  Kebersihan Toilet, dan  $Y_9$  Lain-lain.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien, analisis komponen utama



## ABSTRACT

In this final project, the principal component analysis will be discussed to determine the factors that influence patient satisfaction on service quality at A & A Rachmat Clinic based on *SERVQUAL*. Every individual has the right to obtain health insurance which is the most important need for every individual. With so many health facilities available, owners of health facilities will compete to provide good health insurance for patients. Patient satisfaction is one of the most important indicators considered in health services.

In descriptive statistics, the results shows that the service quality of A & A Rachmat Clinic was perceived by patients in the very good category, with average of 4,464 from a scale of 5. By principal component analysis, patient satisfaction of service quality will be reduced to determine the factors that dominate patient satisfaction of A & A Rachmat Clinic service quality. The data in this study were taken from June 3, 2022, to June 30, 2022, using a questionnaire. The results of this study indicate that the 25 original variables are reduced to 9 main components .  $Y_1$  is called Concern,  $Y_2$  is Responsiveness,  $Y_3$  is Physical Facilities and Equality,  $Y_4$  is Maintaining Privacy,  $Y_5$  is Neatness and General Hygiene,  $Y_6$  is Problem Solving Ability,  $Y_7$  is Information Services,  $Y_8$  is Toilet Cleanliness, and  $Y_9$  are others.

**Keywords:** *SERVQUAL*, patient satisfaction, principal component analysis.

