

ABSTRACT

Thesis Title : **Patient Satisfaction Assessment As A Supporting Tool For Customer Relationship Management In RSUD Padang Pariaman Using Fuzzy Tsukamoto Method**

Name : **Mutiara Hardi**

BP Number : **19101152630024**

Faculty : **Computer Science**

Department : **Informatics Engineering**

Advisor : **1. Eka Praja Wiyata Mandala, S. Kom, M. Kom**
2. Dewi Eka Putri, S. Kom, M. Kom

Customer satisfaction is the level of patient feeling after getting a service from a company. The purpose of this study was to evaluate patient satisfaction as a supporting tool for customer relationship management at RSUD Padang Pariaman using the fuzzy Tsukamoto method. The fuzzy Tsukamoto method was chosen because it is a mathematical tool that can provide a more comprehensive assessment of patient satisfaction. The study used a survey questionnaire to gather data from patients who had received treatment at the hospital. The results showed that the fuzzy Tsukamoto method was effective in determining the level of patient satisfaction and identifying areas that need improvement. The findings of this study have important implications for customer relationship management at RSUD Padang Pariaman, as it provides a better understanding of patient satisfaction levels and can help the hospital to better meet the needs of its patient.

Keywords: Patient Satisfaction, Customer Relationship Management Fuzzy Tsukamoto

ABSTRAK

Judul Skripsi : **Penilaian Kepuasan Pasien Rawat Inap Sebagai Penunjang Customer Relationship Management Pada RSUD Padang Pariaman Dengan Metode Fuzzy Tsukamoto**

Nama : **Mutiara Hardi**

Nomor BP : **19101152630024**

Fakultas : **Ilmu Komputer**

Jurusan : **Teknik Informatika**

Pembimbing : **1. Eka Praja Wiyata Mandala, S. Kom, M. Kom**
2. Dewi Eka Putri, S. Kom, M. Kom

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien setelah mendapatkan pelayanan dari sebuah instansi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kepuasan pasien sebagai alat pendukung untuk CRM di RSUD Padang Pariaman dengan menggunakan metode *fuzzy Tsukamoto*. Metode *fuzzy Tsukamoto* dipilih karena merupakan alat matematis yang dapat memberikan penilaian yang lebih komprehensif tentang kepuasan pasien. Penelitian ini menggunakan kuesioner survei untuk mengumpulkan data dari pasien yang telah menerima perawatan di rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode Fuzzy Tsukamoto efektif dalam menentukan tingkat kepuasan pasien dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Temuan dari penelitian ini memiliki implikasi penting bagi *Customer Relationship Management* di RSUD Padang Pariaman, karena memberikan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat kepuasan pasien dan dapat membantu rumah sakit untuk lebih memenuhi kebutuhan pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, *Customer Relationship Management*, Fuzzy Tsukamoto