

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MUHAMMAD HUSNI THAMRIN UNIT PELAYANAN SERDANG KEMAYORAN

Andry Hartanto, Darmadi, SE., MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Selama ini banyak perusahaan-perusahaan yang berdiri khususnya di bidang pelayanan jasa kesehatan, agar meningkatnya jumlah pengunjung atau pelanggan harus di sesuaikan dengan mutu dan kualitas pelayanan yang baik atas pelayanan yang di berikan oleh pihak perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa kesehatan. Dengan judul Penulisan Ilmiah ini yaitu Analisis Tingkat kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Rumah Sakit Muhammad Husni Thamrin Unit Pelayanan Serdang Kemayoran, dimana sebagai objek penelitian. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Muhammad Husni Thamrin Unit Pelayanan Serdan Kemayoran. Dimana dalam penulisan ilmiah ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisi Chi Square hitung, dimana didapat bahwa dari lima dimensi tersebut bahwa nilai Chi Square hitung 63.1579 lebih besar dari nilai table chi Square 23.5418. Jadi Ho di tolak, dan Ha diterima. Jadi konsumen pada Rumah Sakit Muhammad Husni Thamrin Unit Pelayanan Serdang Kemayoran merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.