

ANALISIS KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT PELABUHAN JAKARTA

DEWI HASTUTI, DR. M. ABDUL MUKHYI, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Penelitian Ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat inap terhadap kualitas pelayanan pada Rumah sakit Pelabuhan Jakarta dan apakah ada hubungan diantara 5 dimensi kualitas pelayanan jasa terhadap dimensi biaya .Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan data primer yang diambil melalui penyebaran kuesioner yang berisi pertanyaan yang berhubungan dengan dengan pelayanan yang diberikan, terbagi dalam 6 dimensi kualitas jasa yaitu :1) Keandalan. 2)Keresponsifan.3) Keyakinan. 4)Empati. 5)Berujud. 6)Biaya. Sedangkan data sekunder didapat dari literatur literatur. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan menggunakan Skala likert dan uji statistik Non Paramatik untuk Korelasi Spearman dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Dari Perhitungan menggunakan Skala likert diperoleh bahwa keseluruhan pelayanan menyatakan puas terhadap pelayanan Rumah Sakit sebesar 96%. Dari perhitungan menggunakan Korelasi Spearman terhadap keseluruhan pelayanan dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh atau hubungan antara 5 determinasi kualitas jasa terhadap dimensi biaya pada Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.