

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK DHARMA MEDIKA**

**Fitrianingsih Nurdin, S.Tiwi Anggraeni, SE, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : manajemen pemasaran, kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Dharma Medika. Di mana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa kehandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisa chi square hitung dimana di dapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi kuadrat hitung 436,53 lebih besar dari chi kuadrat table 26,2962 dengan tingkat kepercayaan 5%. Jadi Ho ditolak dan Ha diterima. Ini berarti konsumen / pasien pada Klinik Dharma Medika merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Daftar Pustaka ( 1986 2002 )