

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT MULYA

Mohamad Pim Arliansyah, Rino Rinaldo.SE.MM SI

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2009

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan pasien

Abstraksi :

Selama ini banyak perusahaan-perusahaan yang berdiri khususnya dibidang pelayanan jasa kesehatan, agar meningkatnya jumlah pengunjung atau pelanggan harus disesuaikan dengan mutu dan kualitas pelayanan yang baik sehingga para pengunjung atau pelanggan dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan. Dengan judul penulisan ilmiah ini, yaitu Analisis kepuasan pasien Terhadap Pelayanan Pada Rumah Sakit Mulya, dimana Rumah Sakit Mulya sebagai objek penelitian. Penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan pada Rumah Sakit Mulya dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Mulya.. Dalam penulisan ilmiah ini dibahas lima penentu kualitas jasa yang mempengaruhi pasien yang terdiri dari analisa keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati dan berwujud. Dengan analisi chi square hitung, dimana didapat bahwa dari lima dimensi tersebut nilai chi square hitung 63.1579 lebih besar dari nilai table chi square 23.5418. jadi H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Jadi pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit Mulya.