

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA RUMAH SAKIT PELNI PETAMBURAN

Mudabbir, Rino Rinaldo.SE.MMSi

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen, pelayanan rs pelni

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 konsumen Terhadap Pelayanan Pada Rumah Sakit Pelni Petamburan, dimana Rumah Sakit Pelni Petamburan sebagai objek penelitian. Penulisan ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada rumah sakit Pelni Petamburan dan kinerja pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Pelni Petamburan. Dalam penulisan ilmiah ini dibahas lima 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 nilai chi square hitung 45.9712 lebih besar dari nilai table chi square 23.5418. jadi H_0 ditolak sedangkan H_a diterima. Jadi konsumen merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Pelni Petamburan.