

# **ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA KLINIK BERSALIN BIDAN MAMIEK**

**Yuni Kurniati,, DARMADI,SE.,MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah salah satu perasaan senang atau kecewa yang di terima oleh seseorang setelah menerima pelayanan, jika kinerja pelayanan melebihi harapan maka pelanggan sangat puas atau senang. Kepuasan konsumen adalah sasaran sekaligus alat pemasaran. Kehilangan konsumen yang menguntungkan dapat mempengaruhi laba perusahaan dan kehilangan pelanggan setia. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Klinik Bersalin Bidan mamiek. Dimana dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisa keandalan, adalah kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Keresponsifan yaitu kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan. Keyakinan yaitu pengetahuan dan kesopanan staff untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen atas pelayanan yang diberikan. Empati adalah syarat untuk peduli memberi perhatian pribadi bagi pelanggan atau pasien. Sedangkan dimensi berwujud yaitu penampilan fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi dalam memberikan pelayanan. Dengan menggunakan analisa chi Square hitung, dimana didapat bahwa dari kelima dimensi tersebut bahwa nilai chi kuadrat hitung lebih besar dari  $X^2$  table.