

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA KLINIK MAWAR JATI ASIH BEKASI

RISKI PRASETYO, Supriyo Hartadi W SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : analisis tingkat, kepuasan konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Jika seseorang merasa senang terhadap suatu pelayanan, maka seseorang tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya, namun sebaliknya jika seseorang merasa kecewa terhadap suatu pelayanan maka seseorang tersebut dapat dipastikan bahwa ia merasa kurang puas atau tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan kepadanya.