

ANALISA KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA KESEHATAN PADA RUMAH SAKIT ANANDA

Harry Zulfan putra, Lies Handrijaningsih, SE, MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : jasa

Abstraksi :

Kepuasan adalah suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Kesehatan Pada Rumah Sakit Ananda. Dimana didalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari dimensi keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisa chi square hitung, dimana di dapat dari kelima dimensi tersebut nilai chi kuadrat tabel yaitu 26,29. dengan tingkat kepercayaan 95%, maka H_0 ditolak dan H_a di terima. Jadi konsumen pada Rumah Sakit Ananda merasa puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan.