

## SUMMARY

# ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KINERJA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN DAN HARAPAN KONSUMEN PADA RUMAH SAKIT USADA INSANI TANGERANG

Created by LAELA AL QADAR

**Subject** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KINERJA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN

**Subject Alt** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI KINERJA PELAYANAN KESEHATAN RAWAT JALAN

**Keyword** : KEPUASAN PELANGGAN; KINERJA PELAYANAN KESEHATAN; RAWAT JALAN;

### Description :

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan petugas Rumah Sakit serta harapan pasien terhadap kinerja pelayanan petugas Rumah Sakit Usada Insani Tangerang sehingga tercipta kepuasan dari pelanggan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan menggunakan metode purposive sampling. Sebelum melakukan penelitian terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Syarat dari uji validitas adalah setiap pertanyaan mempunyai nilai minimal 0,361 dan 0.60 untuk uji reliabilitas. Hasil uji dari penelitian ini mempunyai nilai rata-rata diatas 0,361 baik uji validitas dan diatas 0.60 untuk uji reliabilitas. Maka seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel.

Hasil analisis ServQual per dimensi Reliability (-54.5), Responsiveness (-69.66), Assurance (-61.67), Emphaty (-61.00), dan Tangibles (-61.33). Sedangkan hasil analisis ServQual keseluruhan (-9.18). Dimana nilai Perception Score (58.07) lebih kecil dari nilai Expected Score (67.25). Kesimpulannya konsumen tidak puas dengan kinerja pelayanan Rumah Sakit Usada Insani Tangerang karena hasil yang didapat negatif baik dalam perhitungan ServQual per dimensi maupun keseluruhan. Sehingga pihak Rumah Sakit Usada Insani Tangerang harus terus meningkatkan kinerja pelayanannya agar tercipta kepuasan konsumen.

**Contributor** : R.A Nurlinda, SE, MM

**Date Create** : 09/01/2014

**Type** : Text

**Format** : PDF

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-2000-11-157

**Collection** : 2000-11-157

**Source** : Perpustakaan Esa Unggul

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2014 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor