

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