

SUMMARY

KUALITAS PELAYANAN, CITRA, TARIF, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN RS SUMBER WARAS

Created by Patricia Liliana Djohan

Subject : KUALITAS PELAYANAN, CITRA, KEPUASAN PELANGGAN, LOYALITAS PELANGGAN

Subject Alt : SERVICE QUALITY, IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER LOYALTY

Keyword : LAYANAN KESEHATAN; RUMAH SAKIT

Description :

Kebutuhan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan semakin meningkat, sehingga menuntut rumah sakit agar memberikan pelayanan yang baik. Pada saat ini masih banyak petugas kesehatan, yang belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mencanangkan program Indonesia Sehat 2025. Tujuannya adalah agar pelayanan kesehatan dapat merata dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. meskipun demikian, masih terlihat bahwa jumlah pelanggan yang datang berobat ke Instalasi Rawat Jalan rumah sakit Sumber Waras dari tahun ke tahun semakin menurun, dan ini menjadi masalah penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih lanjut tentang gambaran masing-masing variabel dari kualitas pelayanan (X1), citra (X2), tarif (X3), kepuasan (Y) dan loyalitas pelanggan (Z).

Description Alt:

The needs of the society to attain health services are increasing and consequently hospitals are expected to be able to provide better quality services. currently many existing health officers are unable to provide the services expected by the public and therefore the government has announced a "Healthy Indonesia 2025" programme with the aim to enable health services to be reached evenly by all layers of the society. Even through the programme has been ongoing, it seems that the number of patients who visited the installation outpatient of Sumber Waras Hospital has been decreasing every year and this situation basis that, this analysis is done. This Study aim to analyze in greater details about each variable (X1) service quality, (X2) image, (X3) tariff, (Y) satisfaction and (Z) customer loyalty.

Date Create : 10/01/2014

Type : Text

Format : pdf

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Journal-AM07022011_Djo

Collection : AM07022011_Djo

Source : Puspen Jurnal UEU

Relation Collection Universitas Esa Unggul

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : Copyright@2014 Puspen Jurnal UEU

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