https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

CORRESPONDENCE ANALYSIS PERSEPSI PASIEN DAN MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN SILOAM HOSPITAL KEBON JERUK

Created by Tweggie Hellina

Subject : RUMAH SAKIT, PELAYANAN

Subject Alt : HOSPITAL, CUSTOMER SERVICE

Keyword : : HEALTH; SERVICE QUALITY

Description :

Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan kesehatan, terjadi perubahan paradigma dari rumah sakit tentang mutu dan kualitas pelayanan. Rumah sakit dituntut untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang berkesinambungan yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan bagi pasiennya, dikarenakan semakin meningkatnya jasa pelayanan rumah sakit sehingga antar rumah sakit satu dengan yang lain saling berkompetisi menunjukkan keunggulannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi atribut rumah sakit yang dominan di benak pasien yang membentuk dimensi perbedaan antar rumah sakit, melihat adakah perbedaan persepsi antara pasien dan manajemen sewaktu menentukan atribut rumah sakit yang dominan, dan mengetahui posisi Siloam Hospital Kebon Jeruk di antara rumah sakit pesaingnya saat ini. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Corresponce Analysis yang mana peta perceptual yang dihasilkan oleh analisis tersebut dapat dipakai untuk mendapatkan informasi yang berguna dalam menentukan atribut dominan apa yang ada di unit rawat jalan.

Description Alt:

Referring to the awareness of the society toward health nowadays, it has changed patients paradigms to the quality level of the service of hospitals. Therefore, hospitals should increase and improve continuously the service quality to the maximum level in order to satisfy the Patients Perception. Over the years, there are many new hospitals built, therefore all the hospitals should perform with their best performances in order to compete and win the competition. This research have the goals to make identifications of dominantly hospital attributes in the patients mind which create difference dimention among hospitals, to look whether any difference perseption between patiens and management when making dominantly hospital attribute, to know where is the Siloam Hospital Kebon Jeruk position among competitors at this time. This research is done using the CORRESPONDENCE ANALYSIS method where perceptual maps produced by the analysis can be used to obtain many useful information in order to determine which dominant attribute in the out-patiens department. The method used can be applied to determine a correlation relationship among hospitals, among service attribute and correlations among hospitals with

Date Create : 10/01/2014

Type : Text

Format : pdf

Language	:	Indonesian
Identifier	:	UEU-Journal-AM07022011_Hel
Collection	:	AM07022011_Hel
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