

## SUMMARY

# ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA BAGIAN MEDICAL CHECCK UP RS PANTAI INDAH KAPUK

Created by LILY WIJAYA

**Subject** : ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA BAGIAN MEDICAL CHECCK UP RS PANTAI INDAH KAPUK

**Subject Alt** : ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN STUDI KASUS PADA BAGIAN MEDICAL CHECCK UP RS PANTAI INDAH KAPUK

**Keyword** : Prngaruh kualitas pelayanan  
loyalitas pelanggan

### Description :

pelayanan kesehatan dirumah sakit pada masa kini yang akan datang sudah semakin kompleks dengan bertambahnya pesaing baik di dalam maupun luar negeri selain itu meningkatnya keluhan/ketidakpuasaan pasien melalui surat kabar pada kolom surat pembaca dan televisi,berarti masyarakat saat ini sudah lebih berani mengemukakan keluhannya kep publik,ditambah dengan banyaknya lembaga bantuan hukum yang membantu untuk pengaduan dan memperkerakannya.Rumah sakit perlu meningkatkan kualitas pelayanan demi menghadapi tantangan baik dari dalam maupun luar nengeri.Oleh karena itu,perlu dilakukan analisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan MCU dengan yang berulang MCU sebagai satu diantara indikator kesetiaan pelanggan.

**Date Create** : 21/11/2014

**Type** : Text

**Format** : pdf

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Master-undergraduate\_200501072

**Collection** : undergraduate\_200501072

**Call Number** : 654.1 LLY a

**Source** : magister these management of faculty

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

### 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](mailto:astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id) )

Supervisor