

## SUMMARY

# ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL TINJAUAN MENGENAI KEMAMPUAN APARATUR DAN KUALITAS PELAYAN

Created by Theresia Dimiyati.L

- Subject** : ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL TINJAUAN MENGENAI KEMAMPUAN APARATUR DAN KUALITAS PELAYAN
- Subject Alt** : ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL TINJAUAN MENGENAI KEMAMPUAN APARATUR DAN KUALITAS PELAYAN
- Keyword** : ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK PROGRAM PENYANDANG MASALAH KESEJAHTERAAN SOSIAL TINJAUAN MENGENAI KEMAMPUAN APARATUR DAN KUALITAS PELAYAN

### Description :

PT Mandamedika Utama adalah perusahaan jasa pelayanan kesehatan milik swasta. Berdiri sejak tahun 1997 dengan nama pertama Rumah Sakit Pantai Indah Kapuk berada di wilayah Jakarta Utara.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui faktor faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan asuhan persalinan di kamar bersalin RSPIK

(2) Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap tingkat loyalitas pelanggan asuhan persalinan di kamar bersalin RSPIK.(3) Mengetahui faktor faktor yang berpengaruh terhadap loyalitas Pelanggan asuhan persalinan di kamar bersalin RSPIK.

Metode analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas serta untuk mengetahui pengaruh kepuasan dengan loyalitas. Semuanya diolah dengan menggunakan program Microsoft Excel dan SPSS 15.

Hasil menunjukkan bahwa faktor reliability, responsiveness, empathy, tangible yang berpengaruh sangat signifikan dan signifikan terhadap kepuasan. Dan responsiveness, empathy, tangible juga ada pengaruh yang signifikan terhadap tingkat loyalitas serta ketiga variable ini secara konsisten berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan asuhan persalinan di kamar bersalin RSPIK

- Date Create** : 17/12/2014
- Type** : Text
- Format** : pdf
- Language** : Indonesian
- Identifier** : UEU-Master-undergraduate\_2005-01-059
- Collection** : undergraduate\_2005-01-059

**Call Number** : 751 TDLa  
**Source** : magister these management of faculty  
**Relation Collection** Universitas Esa Unggul  
**COverage** : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul  
**Right** : copyright2014\_Library@esaunggul

**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