

SUMMARY

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENUMPANG SAKIT DI SBU GARUDA SENTRA MEDIKA JAKARTA

Created by TAUFIK PASYA LITAAY

- Subject** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENUMPANG SAKIT DI SBU GARUDA SENTRA MEDIKA JAKARTA
- Subject Alt** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENUMPANG SAKIT DI SBU GARUDA SENTRA MEDIKA JAKARTA
- Keyword** : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENUMPANG SAKIT DI SBU GARUDA SENTRA MEDIKA JAKARTA

Description :

Latar belakang penelitian ini adalah perubahan paradigma di SBU Garuda Sentra Medika dari operasional fokus ke customer fokus dan dari unit cost ke revenue center. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Sejauhmana Mutu Pelayanan Penanganan Penumpang Sakit di unit Kerja Travel Clinic SBU Garuda Sentra Medika memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan sebagai pengguna jasa, terutama berkaitan dengan Standarisasi yang sudah baku serta penerapannya dilapangan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan untuk peningkatan terus (continual improvement) dalam hal Penanganan penumpang sakit.

Survei dilakukan pada 35 pasien penumpang sakit sebagai populasi, dengan menilai 32 butir yang mewakili 5 dimensi SERVQUAL aspek pelayanan yaitu tangible, responsiveness, reliability, assurance, dan empathy, berupa kuesioner berskala Likert.

Data yang didapat diolah dengan metode nilai rata-rata, sehingga di dapat gambaran kinerja dari karyawan SBU Garuda Sentra Medika dan derajat kepentingan / harapan pasien penumpang sakit , untuk kemudian dapat diketahui kesenjangan yang terjadi. Nilai rata-rata tersebut dijabarkankan ke dalam Importance and Performance matrix, sehingga dapat diketahui butir / dimensi SERVQUAL mana saja yang yang harus diprioritaskan untuk segera di tangani.

- Date Create** : 17/12/2014
- Type** : Text
- Format** : pdf
- Language** : Indonesian
- Identifier** : UEU-Master-undergraduate_1999-01-036
- Collection** : undergraduate_1999-01-036

Call Number : 658.1 TPLa
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