https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

KUALITAS LAYANAN PENGARUH TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT MEDIKA PERMATA HIJAU JAKARTA BARAT

Created by LILI NURLITASARI

Subject : KUALITAS, LAYANAN, KEPUASAN

Subject Alt : QUALITY, SERVICE, SATISFACTION

Keyword : : kualitas layanan; kepuasan; loyalitas

Description :

Kemampuan untuk memberikan kualitas layanan yang dapat memenuhi harapan pasien merupakan strategi yang sangat penting, untuk mencapai keunggulan kompetitip. Tujuan dari penelitian ini adalah, untuk mengetahui kualitas layanan berpengarug terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Medika Permata Hijau. Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang pernah menjalani rawat inap. Metode penentuan sampel dilakukan dengan metode purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 170 orang responden. Pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk mengevaluasi model analisa penelitian. Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien. Akan tetapi penelitian ini juga menunjukan bahwa tidak ada hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Dari penelitian disarankan agar rumah sakit dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga didapatkan peningkatan kepuasan pelanggan yang secara lengsung akan meningkatkan loyalitas pasien. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini adalah dapat digunakan sebagai acuan oleh pihak manajemen rumah Sakit Medika Permata Hijau, untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan rawat inap berdasarkan 33 indikatornya.

Date Create : 01/12/2015

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Master-201201001

Collection : 201201001

Source : Magister Theses of Management

Relation COllection : Fakultas Ekonomi

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @2015 Perpustakaan 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)

Supervisor