

SUMMARY

HUBUNGAN WAKTU TANGGAP (RESPONS TIME) DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI PELAYANAN KESEHATAN PRA RS AMBULANS GAWAT DARURAT 118 JAKARTA

Created by MUHAMMAD HASAN

Subject : RESPON, KEPUASAN, PELAYANAN KESEHATAN

Subject Alt : RESPONSE, SATISFACTION, HEALTH CARE

Keyword : waktu tanggap;tingkat kepuasan pelanggan

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan waktu tanggap (respons time) dengan kepuasan pelanggan pada pelayanan pra rumah sakit di Yayasan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta selama tiga bulan. Adapun yang menjadi objek penelitian adalah pelanggan atau keluarga pasien sebanyak 40 responden. Penelitian ini terdiri atas lima bab yang terdiri atas pendahuluan, kerangka teori dan hipotesis, metodologi penelitian, hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan dan saran. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif yang bersifat deskriptif analitik. Penelitian ini dilakukan dengan survey observasi menggunakan instrumen wawancara via telepon kepada beberapa responden dan observasi dengan menyebar kuisioner ke unit-unit di lapangan pemakai jasa pelayanan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta. Populasi sampel diambil dari pasien Ambulans Gawat Darurat 118 yang mengalami gangguan Primary Madevac dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 40 responden menggunakan teknik accidental sampling. Analisis data dengan menggunakan uji normalitas Lilliefors, sedangkan uji hipotesis dengan menggunakan uji korelasi Product Moment Karl Pearson. Dari hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi antara waktu tanggap dengan kepuasan pelanggan (rxy) sebesar 0,811 yang berarti ada hubungan antara waktu tanggap dengan kepuasan pelanggan dan besarnya kontribusi waktu tanggap terhadap kepuasan pelanggan diperoleh nilai KP sebesar 65,77%, yang berarti kontribusi antara waktu tanggap terhadap besar kecilnya kepuasan pelanggan cukup kuat. Sedangkan untuk uji kebenaran hipotesis menggunakan uji - t diperoleh nilai thitung (8,545) > ttabel (2,021) maka Ho berhasil ditolak dan disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara waktu tanggap (respons time) dengan kepuasan pelanggan Ambulans Gawat Darurat 118 Jakarta.

Date Create : 02/02/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-200031150

Collection : 200031150

Source : Undergraduate Theses of Public Health

Relation Collection Fakultas Ilmu Kesehatan

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