

## ABSTRAK

Nama/ NIM: Eri Fitriyani/2006-52-104

Judul: Citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi Terhadap Pasiennya Melalui Pelayanan Bakti Sosial (BAKSOS )

Jumlah Halaman: vi; 76 halaman; 5 Lampiran

Kata Kunci : Citra Perusahaan

Daftar Pustaka : 24 judul 1988 -2011

Penelitian ini ingin menjawab masalah bagaimana Citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi Bagi Pasienien melalui pelayanan Bakti Sosial ( BAKSOS). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survai.Berdasarkan hasil penelitian,diperoleh gambaran sebagai berikut :Sebagian besar (64,3%) responden menilai baik citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dilihat dari kualitas teknik(personalism).Mayoritas( 80,4%) responden menilai baik citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dilihat dari kualitas fungsional(Reliability).Mayoritas ( 80,4 %) responden menilai baik Citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dilihat dari kualitas fungsional( Attitude).responden menilai baik Citra bagian Besar (76,8%) RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dilihat dari kualitas fungsional (Accessbelity).Sebagian Besar(75%) responden menilai baik citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi Dilihat dari Kualitas fungsional ( Service Recovery)Mayoritas (94,6%) responden menilai baik citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dilaihat dari kualitas fungsional ( Service Cape )Bila hasil penelitian tersebut dikaitkan dengan masalah penelitian , maka jawabanya sebagai berikut:Citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi pada umumnya dinilai baik oleh pasien.Penilaian tersebut terbatas melalui pelayanan bakti sosial.Meskipun citra RSKB Cinta Kasih Tzu Chi dinilai baik oleh responden, namun persentase untuk masing masing indikator menunjukkan perbedaan. Hal itu disebabkan oleh perbedaan penilaian dari masing masing responden berdasarkan karakteristiknya. Sebab karakteristik yang berbeda akan menilai pelayanan bakti sosial dengan cara yang berbeda