



ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN MESIN USG MEDISON

ANALYS EFFECT OF SEVICE QUALITY IN CUSTOMER SATISFACTION USG MEDISON MACHINE

Oleh : Lilik Yusuf Indrajaya
Program studi : Magister Manajemen
Instansi Asal : PT. AIS St Helens Indonesia
Pembimbing : Iin Mayasari Dr., M.M., Msi
Tanggal Wisuda : 27 oktober 2010

INTISARI

Usaha pelayanan kesehatan di Indonesia juga mengalami perubahan dari kondisi sebelumnya. Hal ini disebabkan oleh tingkat persaingan yang cenderung meningkat pada industri sejenis baik yang berskala nasional maupun multinasional. Perubahan tersebut salah satunya ditandai dengan cepatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya kemajuan teknologi peralatan kesehatan atau kedokteran yang merupakan salah satu sarana penunjang dalam memberikan pelayanan di bidang kesehatan.

Rumah sakit menerima keluhan dari pihak pengguna mengenai pelayanan atas peralatan kesehatan rumah sakit tentang pemasok peralatan kesehatan yang tidak memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan kebutuhan, karena itu dalam penelitian ini, hipotesis yang akan diuji adalah yang berkaitan dengan ada tidaknya pengaruh variabel independen yaitu Wujud fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Data penelitian dikumpulkan dengan menggunakan kuestioner terhadap 55 pelanggan mesin USG Medison. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan metode statistik untuk mendeskripsikan variabel penelitian dan teknik analisis berganda dengan F test dan T test untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,05.

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh bahwa : (1) secara simultan variabel independen semuanya mempengaruhi variabel dependen. (2) secara parsial variabel keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sedangkan wujud fisik tidak mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, wujud fisik, keandalan, daya tanggap, empati, jaminan



ANALYS EFFECT OF SEVICE QUALITY IN CUSTOMER SATISFACTION USG MEDISON MACHINE

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN PELANGGAN MESIN USG MEDISON

Oleh : Lilik Yusuf Indrajaya
 Program studi : Master of Management
 Instansi Asal : PT. AIS St Helens Indonesia
 Pembimbing : Iin Mayasari Dr., M.M., Msi
 Tanggal Wisuda : 27 oktober 2010

ABSTRACT

Health service business in Indonesia is also experiencing a change from previous conditions. This is caused by the level of competition in the industry tend to increase both national and multinational corporations. The amendment was one of them is marked by rapid developments in science and technology, especially the advancement of medical technology or medical equipment which is one of the supporting infrastructure to provide services in the health sector.

The hospital received a complaint from the user about services on medical equipment suppliers hospital on medical equipment which does not provide satisfactory services in accordance with the requirements, so in this study, the hypothesis to be tested is related to the presence or absence of independent variables which influence the physical realization, reliability, responsiveness, assurance and empathy for the dependent variable is customer satisfaction. Data were collected by using questionnaires to 55 customers USG Medison Machine. Validity and reliability test conducted with statistical methods to describe the research variables and regression analysis techniques to the F test and T test to test the independent variables influence the dependent variable. Level of significance in this study is 0.05.

Based on the results of regression analysis shows that: (1) simultaneously all the independent variables affect the dependent variable. (2) partially variable reliability, responsiveness, empathy and guarantees affect customer satisfaction, while physical form does not affect customer satisfaction

Keywords: Customer satisfaction, physical form, reliability, responsiveness, empathy, assurance