ABSTRAK

Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Erhaclinic Kelapa Gading Berdasarkan Variabel Kualitas Jasa yang Diberikan

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di Erhaclinic Kelapa Gading adalah pengukuran tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Erhaclinic Kelapa Gading yang dinilai dari lima indikator pelayanan prima adalah keandalan, keresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan jumlah sampel 100 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner pengukuran kualitas pelayanan menggunakan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden (58.58%) beranggapan pelayanan Erhaclinic Kelapa Gading belum prima. Disarankan kepada Erhaclinic Kelapa Gading agar lebih meningkatkan kinerja pelayanan pada semua pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The indicator used in measuring the service quality is customer satisfaction measurement. The objective of this study was to know the grade of customer satisfaction due to service in Erhaclinic Kelapa Gading measured by five indicators of excellent service are Realibility, Responsiveness, Anssurance, Emphaty, and Tangible.

This study was descriptive research with 100 respondents. Collecting data was done using questionnaire beyond measure a quality of service with Likert-type scale. This study reveals that the majority of respondents (58.58%) have been perceived that Erhaclinic Kelapa Gading service was not excellent. Suggested for Erhaclinic Kelapa Gading to upgrade the performance of all services.

Keywords: Customer Satisfaction and Service Quality.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA