

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN KLINIK DAN APOTIK WIJAYA KESUMA BEKASI

MUHAMMAD NUR FADHLI, SRI KURNIASIH AGUSTIN,SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : kepuasan konsumen

Abstraksi :

Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Berdasarkan hasil survei dan dari hasil perhitungan nilai indeks kinerja dapat kita katakan atau tarik kesimpulan bahwa pelanggan atau konsumen sudah merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Klinik dan Apotik Wijaya Kesuma Bekasi, hal ini dapat dilihat dari hasil survei responden yang dipengaruhi oleh lima dimensi di atas rata-rata, yaitu: Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Kepastian (Assurance), Empati (Emphaty), dan Berwujud (Tangible). Sehingga dari perhitungan penulis berdasarkan metode uji hipotesis Chi Square dengan hasil $\chi^2_{hitung} = 77.04$ lebih besar dari $\chi^2_{tabel} = 26.2962$ pada $\alpha = 0.05$, ini berarti terima H_a yang artinya adalah pelanggan atau konsumen Klinik dan Apotik Wijaya Kesuma Bekasi merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.