

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN PADA KLINIK MEDICA CITAYAM

SULISTYO NUGROHO, MUJIYANA, SE, MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : penelitian konsumen

Abstraksi :

Kepuasan adalah Suatu perasaan senang atau kecewa yang diterima seseorang setelah menerima pelayanan. Penulisan Ilmiah ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Klinik Medica Citayam. Dimana Dalam analisis ini dibahas lima dimensi penentu kualitas jasa yang mempengaruhi konsumen yang terdiri dari analisis keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati, dan berwujud. Dengan analisis Chi Square hitung 81,09 lebih dari Chi Kuadrat tabel 23,54, jadi H_0 di tolak, dan H_a diterima. Bahwa konsumen pada Klinik Medica Citayam Merasa Puas terhadap pelayanan yang diberikan.