

## Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan Rumah Sakit di Instansi Rawat Jalan RS Persahabatan Jakarta

Rahmawati Kusumastuti Roosadiono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20185105&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Customer satisfaction adalah suatu perasaan yang dirasakan konsumen, yang timbul akibat membandingkan antara harapan dengan persepsi konsumen terhadap kinerja suatu produk (barang atau jasa). Perasaan ini dapat memberikan banyak manfaat bagi perusahaan, terutama positif word of mouth communication yang akan mengurangi biaya promosi perusahaan untuk menarik pelanggan. Rumah sakit sebagai suatu perusahaan jasa sudah hams mulai memberikan perhatian khusus pada kepuasan pasiennya sebagai salah satu customer rumah sakit, karena saat ini, rumah sakit pemerintah telah beralih fungsi menjadi perusahaan jawatan, dimana pemerintah lambat laun tidak akan memberikan subsidiya lagi dan rumah sakit harus mencari sendiri pendapatannya untuk menutup biaya operasionalnya. Pada skripsi ini penulis hanya mengukur tingkat kepuasan dari kualitas layanan saja. Alat ukur yang digunakan adalah analisa gap dengan metode servqual. Terdapat 22 pertanyaan mengenai persepsi dan harapan konsumen.