

Penanganan Keluhan RS di Kawasan Jakarta Selatan dan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen = Complaints Handling at Hospital in South Jakarta and its Effect on Consumer Satisfaction

Sarah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20423932&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan dari dari pelayanan yang diberikan perusahaan sebelum pembelian, tetapi juga sesudah pembelian. Salah satu pelayanan yang diberikan perusahaan pasca pembelian adalah penanganan keluhan termasuk di dalamnya usaha atau tindakan untuk memperbaiki masalah. Penanganan keluhan harus dilakukan dengan baik karena hal tersebut yang akan menentukan apakah perusahaan mendapatkan word of mouth positif atau negatif. Penanganan keluhan yang kurang maksimal akan membuat perusahaan mendapatkan word of mouth negatif dari pelanggan. Hal tersebutlah yang dialami sebuah rumah sakit di kawasan Jakarta Selatan. Akibat komplain dari salah satu pelanggannya, rumah sakit tersebut diperbincangkan di media sosial dan mendapatkan teguran dari Yayasan Pemberdayaan Konsumen Kesehatan Indonesia (YPKKI). Oleh karena itu, keluhan dari pelanggan perlu ditangani secepatnya dan secara tepat sehingga konsumen merasa puas. Kepuasan terhadap penanganan keluhan yang diberikan perusahaan juga akan mendorong intensi konsumen untuk tetap menggunakan jasa atau produk dari perusahaan.

<i>ABSTRACT</i>

Customer satisfaction is not only determined from the services which provided by the company prior to purchase, but also after the purchase. One of the services provided by the company after the purchase is complaints handling; including efforts or actions to fix the problem. Complaints handling must be done because it will determine whether the company gets a positive or negative word of. Handling complaints which not proper will make the company get a negative word of mouth from customers. This is exactly what happened to one of hospital in South Jakarta. Due to a complaint from one of its customers, the hospital is discussed in social media and get a reprimand from Yayasan Pemberdayaan Konsumen Kesehatan Indonesia (YPKKI). Therefore, complaints from a customers need to be addressed immediately and appropriately so that consumers feel satisfied. The satisfaction which derived from complaints handling by the company will also encourage consumer intention to continue using the services or products of the company.</i>