

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* RSUP FATMAWATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei: Keluarga Pasien Instalasi Prof. Dr. Soelarto)

Lolita Mayangsari

Abstrak

Latar belakang penilitan ini adalah mengenai kualitas pelayanan customer relations. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan oleh pihak rumah sakit agar mampu memberikan mutu pelayanan yang maksimal dan kepuasan bagi pelanggan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan customer relations RSUP Fatmawati terhadap kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, Customer Relationship Management dan Customer Satisfaction. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kuisioner sebagai instrument pengumpulan data. Populasi pada penelitian ini adalah 147 keluarga pasien Instalasi Prof. Dr. Soelarto dengan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin sebanyak 60 responden. Hasil uji hipotesis menyatakan dimana nilai t hitung sebesar $5,864 >$ dari t tabel sebesar 2,000 maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil yang diperoleh menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan customer relations memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 39,7% dan sisanya 60,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Instalasi Prof. Dr. Soelarto diharapkan kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan customer relations bagi pelanggan dan melaksanakan peraturan sesuai dengan Visi dari RSUP Fatmawati yaitu “Menjadi Rumah Sakit Rujukan Nasional dengan layanan Excellent tahun 2019”.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Customer Relations, Kepuasan Pelanggan.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* RSUP FATMAWATI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei: Keluarga Pasien Instalasi Prof. Dr. Soelarto)

Lolita Mayangsari

Abstract

The background of this research is about a service quality of customer relations. Quality of service is a prominent aspect that should be paid attention in order to give maximal services and satisfaction towards the customer. The objective of this research is to find the amount of influence that a service quality of customer relations of RSUP Fatmawati can give towards customer's satisfaction. The theories that are used in this research are Customer Relationship Management and Customer Satisfaction. This research used quantitative approach and questionnaire as the measuring instrument. The population of this research consist of 147 patient's family in the instalation of Prof. Dr. Soelarto, with the amount of sample based on Slovin's formula are 60 respondent. The test results hypothesis states where t value of $5.864 > t$ table amounted to 2.000 it can be concluded that H_0 is rejected and H_a accepted. The obtained results showed that the variable service quality of customer relations can give an influence towards customer's statification as much as 39,7%, and the remaining 60.3% is influenced by other factors. The Instalation of Prof. Dr. Soelarto should maximalize the service quality of customer relations towards customers, and implenting the rules of health service according to the vision of RSUP Fatmawati which is "To be a Nationally Referred Hospital with Excellent Service in the year of 2019".

Keywords: Quality of service, Customer Relationship, Customer Statifications.