

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

## Analisis tingkat kepuasan pelanggan (CSI) dan tingkat kepentingan pelanggan (CII) Klinik Aji Waras tahun 2003

Nurchahyo Tri Yuwono

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=39177&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Suatu pelayanan kesehatan disebut sebagai pelayanan kesehatan bermutu apabila telah memenuhi standar pelayanan yang dapat memuaskan konsumennya. Dalam hal ini penulis melakukan evaluasi tentang kinerja yang telah dijalankan Klinik Aji Waras dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggannya yang dibandingkan dengan tingkat kepentingan peianggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik pada umumnya.

Penelitian ini menggunakan teknik survei yang berlangsung selama satu bulan (05 Maret - 05 April 2003) dengan jumlah sampel sebanyak 297 orang (Tabel Krejcie). Penelitian ini menggunakan dua metode yaitu, pertama metode yang menggunakan data berskala (skala nominal, skala interval dan skala ordinal) untuk melihat karakteristik umum responden, Kedua, metode skala Likert untuk analisis kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan (satisfaction) dan tingkat kepentingan (importance).

Karakteristik pasien klinik Aji Waras dari hasil survei di dapat 60,94% berjenis kelamin perempuan, dengan rata-rata berusia 26-35 tahun (40,07%). Tingkat pendidikan terbanyak adalah sarjana yaitu 48,82%.

Berdasarkan status perkawinan lebih banyak yang sudah menikah (59,60%). Dari tingkat penghasilan lebih dari 70% mereka dengan penghasilan di atas Rp.1.500.000,-. Masalah pembiayaan mereka di klinik Aji Waras 36,70% adalah mereka yang dibiayai oleh perusahaan tempat mereka bekerja. Berdasarkan jumlah kunjungan yang telah mereka lakukan 52,86% adalah mereka yang telah berkunjung lebih dari 3 kali ke klinik Aji Waras. Tujuan pasien pertama kali berkunjung ke klinik Aji Waras 53,54% untuk berobat mengunjungi dokter praktek yang ada. Keinginan mereka untuk merekomendasikan klinik Aji Waras kepada keluarga /teman mereka 90,24% menyatakan ya dan 9,76% menyatakan tidak.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang telah dilakukan, dapat dilihat bahwa indeks kepuasan pelanggan (CSI) rata-rata yang dimiliki klinik Aji Waras adalah sebesar 3,6278 dengan tingkat kepentingan pelanggan atau Customer Importance Index (CII) rata-rata 3,8231.