

ABSTRAK

**ANALISIS PENILAIAN KONSUMEN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN
RUMAH SAKIT HALMAHERA SIAGA BANDUNG**

**Florentinus Satoto Purno Setyadi
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2007**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Halmahera Siaga Bandung 2) ada tidaknya perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Halmahera Siaga Bandung ditinjau dari segi karakteristik jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan.

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit Halmahera Siaga Bandung pada bulan juni 2007. Pengambilan sampel dengan menggunakan *purposive random sampling*. Dalam penelitian ini variabel-variabel kualitas pelayanan meliputi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati. Untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Halmahera Siaga Bandung menggunakan *Mean Arithmetic*. Untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis kelamin digunakan Uji t dan Uji F (*One Way ANOVA*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan Rumah Sakit Halmahera Siaga Bandung adalah baik. 2) tidak ada perbedaan penilaian konsumen berdasarkan jenis kelamin. 3) ada perbedaan penilaian konsumen berdasarkan usia pada variabel *responsiveness*. 4) tidak ada perbedaan penilaian konsumen berdasarkan tingkat pendidikan.

ABSTRACT

ANALYSIS OF CONSUMER'S ASSESSMENT TOWARD THE SERVICE
QUALITY OF HALMAHERA SIAGA HOSPITAL BANDUNG

Florentinus Satoto Purno Setyadi
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2007

This research aims to find out: 1) consumer's assessment toward the service quality of Halmahera Siaga Hospital Bandung; 2) whether there are differences in consumers' assessment toward the service quality of Halmahera Siaga Hospital Bandung based on consumers' sex, age, and educational level.

The research was conducted in Halmahera Siaga Hospital Bandung in June 2007. The sampling technique used was *purposive random sampling*. In this research, the service quality variables consist of *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, and *empathy*. Mean Arithmetic was used to find out the consumers' assessment toward Halmahera Siaga Hospital Bandung.

The result of the research show that: 1) the consumers' assessment toward quality service of Halmahera Siaga Hospital Bandung is good; 2) there are not any differences in the consumers' assessment toward the service quality of Halmahera Siaga Hospital Bandung based on consumers' sex; 3) there are differences in the consumers' assessment toward the quality service of Halmahera Siaga Hospital Bandung based on consumers' age on responsiveness variabel; 4) there are not any differences in the consumers' assessment toward the quality service of Halmahera Siala Hospital Bandung based on consumers' education level.