

## Abstrak

Indah Cahya Damayanti ( 95.2.089 / 9556120068 ). Tinjauan Terhadap Mutu Pelayanan Perawat Pada Paviliun Yoseph Rumah sakit R.K. Charitas Palembang. Atas bimbingan Bapak Drs. Amiruddin, MM, MBA dan Bapak Sudiman, SE.

Kepuasan konsumen merupakan suatu syarat mutlak yang harus dipenuhi perusahaan agar sukses dalam persaingan dan menciptakan serta mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memahami perilaku konsumen pada pasar sasarannya. Melalui pemahaman perilaku konsumen pihak manajemen perusahaan dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang dan mengungguli pesaing. Sebagai usaha untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap mutu pelayanan, diperlukan pengujian sebagai alat pengukurnya. Untuk mengukur kepuasan konsumen ( pasien rawat inap ) pada Paviliun Yoseph Kelas II dan III Rumah Sakit R.K. Charitas digunakan Pengujian Hipotesis Terhadap Perbedaan Dua Proporsi. Dalam skripsi ini diukur apakah mutu pelayanan yang diberikan perawat pada Paviliun Yoseph Kelas II adalah sama dengan pelayanan yang diberikan perawat pada Paviliun Yoseph Kelas III. Sebagai bahan dalam pengukuran tersebut digunakan data – data yang diambil dari kuestioner yang disebarkan kepada pasien di kedua kelas tersebut. Pengumpulan data tersebut menggunakan metode stratified random sampling terhadap 200 responden. Hasil dari pengujian data tersebut digunakan untuk melihat apakah pelayanan perawat yang diberikan adalah sama pada Kelas II dan kelas III pada Paviliun Yoseph, yang kemudian dapat dijadikan sebagai bahan acuan bagi pihak manajemen rumah sakit untuk menentukan suatu kebijakan. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan, dikarenakan dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Dari hasil pengujian tersebut pihak manajemen rumah sakit dapat menentukan langkah – langkah apa yang dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan karyawan khususnya perawat sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumennya.