

# Pengaruh fokus pasar dan pelanggan serta pengelolaan proses layanan terhadap kinerja operasional RS. Karya Husada Cikampek tahun 2008 = The influence of market focus and customer and also service management process to operational work in Karya Husada Cikampek Hospital in 2008

Yesi Karya Lianti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20339836&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh fokus pasar dan pelanggan ( pengetahuan pasar, pengetahuan pelanggan, hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan ) dan pengelolaan proses layanan terhadap kinerja operasional RS.Karya Husada Cikampek tahun 2008. Secara teoritis penelitian ini mengacu pada konsep dari .Malcolm Baldrige Criteria for Peiformance Excellence ( MBCfPE ), dalam Health Care Criteria for Performance Excellence 2008.

Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. dimana data yang digunakan adalah data primer dengan memakai alat bantu kuisioner. Metode penelitian menggunakan metode analisis jalur atau disebut juga Path Analysis. Sampel penelitian diambil dari karyawan RS.Karya Husada Cikampek tahun 200& dengan menggunakan stratified ramdom sampling berdasarkan kelompok unit kerjanya.

Hasil penelitian ditemukan bahwa pengelolaan proses layanan dipengaruhi oleh pengaruh pengetahuan pasar, pengetahuan pelanggan, hubungan pejanggan, kepuasan pelanggan terhadap pengelolaan proses layanan. Ditemukan bahwa yang mempunyai pengaruh langsung dengan persentase yang lebih besar yaitu pengetahuan pelanggan yaitu sebesar 48,3 %.

Untuk pengaruh pengetahuan pasar, pengetahuan pelanggan, hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan dan pengelolaan proses layanan terhadap kinerja operasional RS.Karya Husada Cikampek. Ditemukan bahwa yang mempunyai pengaruh langsung dengan presentase yang lebih besar yaitu pengetahuan pelanggan yaitu sebesar 48,3 %.

Untuk pengaruh pengetahuan pasar, pengetahuan pelanggan, hubungan pelanggan, kepuasan pelanggan dan pengelolaan proses layanan terhadap kinerja operasional RS. Karya Husada Cikampek. Ditemukan bahwa yang mempunyai pengaruh langsung dengan prosentase yang lebih besar yaitu kepuasan pelanggan sebesar 55,4 %.

Berdasarkan penelitian ini disarankan pada manajemen untuk melakukan pengenalan dan pemahaman karakteristik pasien yang menjadi target pangsa pasar. Pihak manajemen perlu melakukan upaya terus menerus untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pada proses kerja manajer operasional sebaiknya melakukan pengawasan secara rutin terhadap seluruh proses pelayanan.

.....This study has a goal to know how much the influence of market focus and customer (market knowledge customer knowledge, customer relationship, customer satisfaction) and also service management process to

operational work in Karya Husada Cikampek Hospital in 2008. Theoretically, this study is according to Malcom/ Baldrige Criteria for Performance Excellence (MBCjPE), in Health Care Criteria for Performance Excellence 2008.

This study is an survey study with quantitative approach. where the data that used is primary data by questioner help device. The method that had been used by this study is Path Analysis, The sample was taken from Karya Husada Cikampek employee in 2008 using Stratified Random Sampling according to its working unit.

The result shows that service management process is affected by market knowledge, customer knowledge, customer satisfaction. Found that customer knowledge has a direct effect with a bigger percentage by 48,3%.

For the effect of market knowledge, customer knowledge, customer relationship, customer satisfaction and service management process to Karya Husada Cikampek Hospital, found that factor that have direct effect with bigger percentage is customer satisfaction by 55,4%.

According to this study, management is suggested to do recognize and understand patient characteristic that become the target of the market. Management need to evaluate and fix the working process continuously. Operational manager should look after the whole process routinely.