

# Pengaruh kepuasan pelanggan umum, retensi pelanggan umum, akuisisi pelanggan umum, profitabilitas pelanggan umum dan pangsa pasar terhadap kinerja rawat jalan Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta tahun 2008

Isti Qomarsih, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20377295&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Di masa lalu, perusahaan dapat memusatkan diri pada kapabilitas internal, dengan mengandalkan kinerja produk dan inovasi teknologi. Tetapi perusahaan yang tidak memahami kebutuhan pelanggan akan memudahkan para pesaing untuk menyerang melalui penawaran produk dan jasa yang lebih baik yang sesuai dengan preferensi pelanggan. Oleh karena itu, banyak perusahaan saat ini berpindah fokus secara eksternal, kepada pelanggan. Jika ingin mencapai kinerja finansial jangka panjang yang hebat, setiap unit bisnis harus menciptakan dan memberikan produk dan jasa yang bernilai bagi pelanggan.

Pertumbuhan kunjungan pasien yang cenderung menurun dari tahun 2004 = 2007. Rendahnya peningkatan prosentase kunjungan pasien umum tunai tahun 2004 — 2006, yang kemudian angka kunjungan tersebut menurun pada tahun 2007. Hal-hal tersebut, dapat menjadi indikasi adanya ketidak optimalan dalam hal pengelolaan .pasien. Kurangnya pemahaman tentang karakteristik pasien yang berkunjung, menjadikan ketidakoptimalan dalam mengelola mereka. Perspektif pelanggan dalam hal ini pasien merupakan variabel yang digunakan dalam melakukan analisa pelanggan yang berpengaruh terhadap kinerja rumah sakit yang berorientasi pelanggan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh perspektif pelanggan terhadap kinerja Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey hubungan kausal dengan teknik analisis jalur/ Path Analysis menggunakan program LISREL, 104 sampel yang diambil secara random di rawat jalan RSPJ.

Dari perhitungan analisa data statistik, variabel retensi pelanggan dan profitabilitas pelanggan mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap kinerja Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta; kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta dan pangsa pasar memberikan pengaruh langsung terbesar terhadap kinerja Rumah Sakit pelabuhan Jakarta.