

**COSE : ANALISIS DAMPAK TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN
STUDI KASUS PADA RS BHAYANGKARA SEMARANG**

HARIS PERMANA PUTRAWAN

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001917@mhs.dinus.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara: 1) Ketrampilan teknis terhadap kepuasan konsumen, 2) ketrampilan sosial terhadap kepuasan konsumen, 3) motivasi terhadap kepuasan konsumen, 4) wewenang mengambil keputusan terhadap kepuasan konsumen Metode penelitian adalah survey dengan teknik Analisis Jalur. Populasi penelitian adalah pasien anggota Polri, pasien anggota PNS, pasien umum dan sampel 100 orang. Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data ialah kuesioner skala Likert. Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) Ketrampilan teknis berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 2) ketrampilan sosial tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 3) motivasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, 4) wewenang mengambil keputusan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

Kata Kunci : Ketrampilan Sosial , Ketrampilan Teknis , Motivasi , Wewenang Mengambil Keputusan

COSE : ANALYSIS OF IMPACT ON CUSTOMER SATISFACTION

HARIS PERMANA PUTRAWAN

Program Studi Manajemen - S1, Fakultas Ekonomi & Bisnis,

Universitas Dian Nuswantoro Semarang

URL : <http://dinus.ac.id/>

Email : 211201001917@mhs.dinus.ac.id

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the relation between technical Skills: 1) to the consumer's satisfaction, 2) social skills of consumer satisfaction, 3) motivation of consumer satisfaction, 4) authority take a decision against a consumer satisfaction survey research is the Method with path analysis techniques. The patient population of the research was a member of the national police, civil servants, members of patient public and patient a sample of 100 people. The instruments used to collect data is the Likert scale questionnaire. The results of this research indicate: 1) technical skills influence on consumer satisfaction, 2) social skills do not affect the consumer's satisfaction, 3) motivation does not affect the consumer's satisfaction, 4) the authority taking the decision influence on consumer satisfaction

Keyword : Technical Skills , Social Skills, Motivation , The Authority Taking the Decision