

INTISARI

Tujuan riset ini akan menguji pengaruh dari jasa kualitas [dari;ttg] medis, paramedic, dan pendukung medis untuk kepuasan konsumen di (dalam) puskesmas kotagede yogyakarta. Relevan data adalah penanya terkesan oleh. riset Populasi adalah semua pelanggan atau konsumen, dan contoh adalah teken dari konsumen minggu November terakhir dan minggu pertama desember 2005. teknik sampling adalah sebagai purposive sampling. analisa data Metoda digunakan adalah test keandalan dan kebenaran penanya, multiple regresi analisa, t-test, fit-test, dan perjanjian asumsi klasik. Hasil menunjukkan [bahwa/yang] penanya adalah dapat dipercaya dan sah. Pertunjukan F-test bahwa semua variabel jasa kualitas mempunyai pengaruh penting untuk variabel kepuasan konsumen di 10% tingkatan penting. Pertunjukan Fit-test [bahwa/yang] model di (dalam) studi ini mempunyai tajam/jelas, dan hasil [dari;ttg] test asumsi klasik menunjukkan bahwa tidak ada masalah tentang itu. Kesimpulan dari hasil di atas menjadi jasa kualitas yang medis, jasa kualitas paramedic, dan jasa kualitas pen;dukungan medis mempunyai hal positif penting mempengaruhi untuk kepuasan konsumen di (dalam) puskesmas kotagede yogyakarta.

ABSTRAK

The Purpose of this research is to examine the influence of the service quality of medical, paramedical, and medical support for consumers satisfaction in puskesmas kotagede yogyakarta. The relevant data are taken with questioner. The research population is all consumers or customers, and the samples are taken from the last week consumers of November and the first week of Desember 2005. the sampling technique is that of purposive sampling. Data analysis method used are validity and reliability test of questioner, multiple regression analysis, t-test, fit-test, and classical assumption test. The results show that the questioner are valid and reliable. F-test show that all variables of service quality have significant influence for consumers satisfaction variable at the 10% significant level. Fit-test shows that the model in this study has sharp, and the result of classical assumption test shows that there is no problem about it. The conclusion from the results above is the medical service quality, paramedical service quality, and medical support service quality have significant positive influence for consumers satisfaction in puskesmas kotagede yogyakarta.

Keywords : service quality, consumers satisfaction