

EVALUASI PENANGANAN KOMPLAIN MENURUT PELANGGAN PADA RSU MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU

Reza Rinaldi

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan komplain pelanggan yang dilakukan oleh RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *purposive sampling* sejumlah 100 responden. Pengumpulan data primer dilakukan dengan metode kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dengan *Cronbach's Alpha*, dan *mean* aritmatik. Pada indikator *emphat* memperoleh nilai 3,48 yang artinya pelanggan sangat setuju RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu memberikan perhatian yang khusus kepada pelanggan yang mengeluh. Pada indikator *responsiveness* memperoleh nilai 3,45 yang artinya pelanggan sangat setuju bahwa RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu memberikan respon baik terhadap pelanggan yang mengeluh. Pada indikator *fairnes* memperoleh nilai 3,52 yang artinya pelanggan sangat setuju bahwa RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu mampu bertindak adil dalam memecahkan masalah komplain. Pada indikator kemudahan pelanggan dalam menghubungi perusahaan memperoleh nilai 3,48 yang artinya pelanggan sangat setuju dengan fasilitas kemudahan yang diberikan RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu kepada pelanggan untuk menyampaikan komplain terhadap perusahaan. Berdasarkan pada hasil akhir perhitungan *mean* aritmatik responden menilai penanganan komplain pelanggan yang dilakukan RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu meliputi 4 indikator memperoleh nilai sebesar 3,78 nilai tersebut tergolong kategori skor sangat setuju. Hal tersebut menunjukkan bahwa penanganan komplain pelanggan yang dilakukan oleh RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu dapat dikatakan sangat setuju.

Kata Kunci: *Komplain Pelanggan, Penanganan Komplain Pelanggan*

EVALUATION OF COMPLAINT HANDLING BY CUSTOMER AT MUHAMMADIYAH SITI AMINAH BUMIAYU HOSPITAL

Reza Rinaldi

Abstract

This study aims to determine the handling of customer complaints by RSU Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu. The method used in sampling is purposive sampling of 100 respondents. Primary data collection is done by using a questionnaire method that has been tested for validity and reliability. Data testing techniques used in this study include validity test, reliability test with Cronbach's Alpha, and mean arithmetic. The empathy indicator gets a value of 3.48, which means that the customer strongly agrees that the Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Hospital pays special attention to customers who complain. The responsiveness indicator gets a value of 3.45, which means that customers strongly agree that Muhammadiyah Hospital Siti Aminah Bumiayu gives good responses to complaining customers. The fairness indicator scores 3.52, which means that customers strongly agree that Muhammadiyah Siti Aminah Bumiayu Hospital is able to act fairly in solving complaint problems. On the indicator of customer convenience in contacting the company, it scores 3.48, which means that the customer strongly agrees with the convenience facilities provided by the Muhammadiyah Hospital Siti Aminah Bumiayu to customers to submit complaints against the company. Based on the final results of the calculation of the mean arithmetic of respondents assessing the handling of customer complaints carried out by the Muhammadiyah Hospital Siti Aminah Bumiayu including 4 indicators, the score is 3.78 which is classified as a very agree score category. This shows that the handling of customer complaints carried out by the Muhammadiyah Hospital Siti Aminah Bumiayu can be said to strongly agree.

Keyword: *Customer Complaints, Customer Complaint Handling*