

**EVALUASI PENERAPAN CRITICAL SUCCESS FACTORS  
SEBAGAI PENDUKUNG UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI DI RUMAH SAKIT DAERAH DOKTER MUHAMAD  
SOEWANDHIE SURABAYA)**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI



**DIAJUKAN OLEH**

**RENI TRI SUSANTI**  
No. Pokok : 049815988

**KEPADA**  
**FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**  
**2003**

**SKRIPSI**

**EVALUASI PENERAPAN CRITICAL SUCCESS FACTORS  
SEBAGAI PENDUKUNG UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(STUDI DI RUMAH SAKIT DAERAH DOKTER MUHAMMAD  
SOEWANDHIE SURABAYA)**

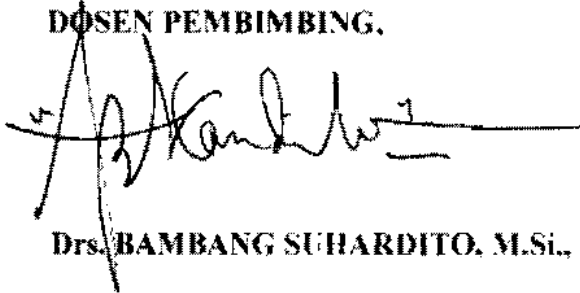
**DIAJUKAN OLEH :**

**RENI TRI SUSANTI**

**No Pokok : 049815988**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

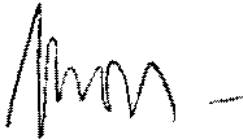
**DOSEN PEMBIMBING,**



**Drs. BAMBANG SUHARDITO, M.Si., Ak.**

**TANGGAL** 8/1/2004

**KETUA PROGRAM STUDI,**



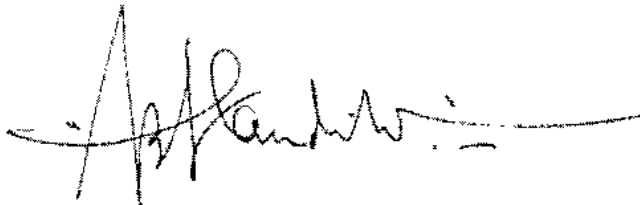
**Drs. M. SUYUNUS, MAFIS., Ak**

**TANGGAL** 3/3/04

Surabaya, ..... 30 Oktober 2013 .....

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Drs. BAMBANG SUHARDITO, M.Si., Ak.

### Abstraksi

Saat ini terjadi perubahan kondisi pasar dari "*sellers market*" menjadi "*buyer market*". Kecenderungan ini disebabkan karena sistem ekonomi dunia menjadi makin terbuka dan menyatu secara global; proteksionisme baik yang diimplementasikan melalui aturan perdagangan, yang dilakukan melalui perlindungan tarif, maupun pengaturan khusus yang menimbulkan monopoli, oligopoli atau monopsom kini sudah berkurang secara signifikan; masyarakat sudah lebih mampu secara ekonomi. Masyarakat mulai menuntut pemenuhan kebutuhan psiko-sosial mereka, yaitu kebutuhan akan produk atau jasa yang lebih tinggi nilainya dan lebih spesifik, yang disampaikan pada waktu yang tepat tanpa harus menunggu, yang memberikan kenyamanan dan kemudahan.

Perusahaan perlu melakukan suatu analisis *critical success factors* yang dimiliki untuk mengetahui faktor-faktor kunci yang menentukan keberhasilan bersaing dalam lingkungan industri. *Critical success factors* adalah variabel-variabel dalam lingkungan usaha baik variabel internal maupun eksternal yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Setiap bentuk usaha harus mengerti, mempelajari, mengevaluasi dan menganalisis semua kenyataan yang ditemukan tentang faktor-faktor yang penting bagi kesuksesan sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Dalam skripsi ini juga disajikan penilaian kualitas pelayanan dengan metode penyebaran kuesioner untuk mengetahui puas tidaknya atas pelayanan yang diberikan saat ini. Indikator – indikator yang disajikan merupakan indikator yang memfokuskan pada konsumen sehingga implikasinya searah dengan kepuasan konsumen.