

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Prasetyo (2005) melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Pemakai Jasa di Rumah Sakit Panti Rapih". Metode analisis data yang digunakan adalah dengan regresi linear berganda. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*, dan kelima dimensi tersebut bersama-sama terhadap kepuasan pemakai jasa rumah sakit. Sampel yang diambil adalah pasien pengguna rawat jalan Rumah Sakit Panti Rapih sebanyak 90 responden.

Ocker dan Mudambi (2002) melakukan studi literatur mengenai penilaian kesiapan perusahaan untuk penerapan CRM. Latar belakang penelitian ini adalah karena persaingan ekonomi yang semakin ketat dan karena banyaknya kegagalan dalam penerapan CRM yang membuat perusahaan-perusahaan yang belum menerapkan CRM tidak memiliki keinginan untuk menerapkan strategi bisnis ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan sebuah model penilaian kesiapan dalam pengembangan CRM yang terdiri dari tiga dimensi (intelektual, sosial, dan teknologikal) serta untuk memberikan jawaban berdasarkan hasil penilaian terhadap pertanyaan apakah kemampuan CRM yang digunakan perusahaan pada umumnya

dan perubahan apa yang harus dilakukan sebelum memulai penerapan CRM. Penelitian ini tidak melibatkan studi kasus pada suatu perusahaan.

2.2. Penelitian Sekarang

Penelitian sekarang dengan topik *Customer Relationship Management* (CRM) pada rumah sakit dilakukan dengan studi kasus pada Rumah Sakit Panti Rapih. Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan penilaian mengenai penerapan CRM di Rumah Sakit Panti Rapih dan untuk memberikan usulan kepada pihak rumah sakit mengenai prioritas langkah yang dapat dilakukan. Metode analisis yang digunakan adalah statistik deskriptif. Analisis lain yang digunakan adalah analisis diskriminan dan dilakukan pula penyusunan diagram pohon serta diagram matriks. Responden yang diambil berjumlah 95 responden.

2.3. Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Sekarang

Perbandingan penelitian terdahulu dan sekarang tampak pada tabel 2.1. di bawah ini.

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Sekarang

Perbedaan	Ocker dan Mudambi (2002)	Prasetyo (2005)	Penelitian Sekarang
Metode Analisis Data	Studi Literatur	Regresi Linear Berganda	Analisis Deskriptif
Objek Penelitian	Penilaian kesiapan penerapan CRM pada perusahaan berdasarkan pada tiga dimensi: intelektual, sosial, teknologi	Pengaruh dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, dan kelima dimensi secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai jasa Rumah Sakit Panti Rapih	Penilaian penerapan CRM pada Rumah Sakit Panti Rapih dilihat dari tiga dimensi: intelektual, sosial, dan teknologi

Tabel 2.1. Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang Sekarang (Lanjutan)

Perbedaan	Ocker dan Mudambi (2002)	Prasetyo (2005)	Penelitian Sekarang
Tujuan Penelitian	Memberikan sebuah model penilaian kesiapan dalam pengembangan CRM	Mengetahui pengaruh dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles, dan kelima dimensi secara bersama-sama terhadap kepuasan pemakai jasa Rumah Sakit Panti Rapih	Mendapatkan penilaian terhadap penerapan CRM pada Rumah Sakit Panti Rapih dan memberikan usulan prioritas langkah perbaikan untuk kekurangan dalam penerapan CRM
Sampel	-	Pasien pengguna rawat jalan Rumah Sakit Panti Rapih	Orang yang pernah menerima jasa layanan Rumah Sakit Panti Rapih
Ukuran Sampel	-	90	95