

## INTISARI

**Nindi, F. M. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.**

Kepuasan pasien terhadap pelayanan di laboratorium rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survei, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 217 pasien yang diambil dari pasien rawat jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program *SPSS 17*.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta, sedangkan variabel kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh secara parsial. Secara simultan kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan sebesar 46,20 %.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Nindi, F. M. 2018. The Influence of Clinical Laboratory Quality Service to Patient Satisfaction at Panti Waluyo Hospital Surakarta. Study Program D-IV Health Analyst, Faculty of Health Sciences Setia Budi University Surakarta.**

Patient's satisfaction on service in hospital laboratory is influenced by service quality received by patient. This study aims to determine whether the quality of clinical laboratory services to outpatient satisfaction in Panti Waluyo Hospital Surakarta.

This research uses survey method, with purposive sampling technique. Samples were used as many as 217 patients taken from outpatients at Panti Waluyo Hospital Surakarta. The data obtained is then processed using SPSS 17 program.

Based on the results of the research indicated that the variables of responsiveness, empathy and physical evidence had partial effect on the outpatient satisfaction at Panti Waluyo Hospital Surakarta Laboratory, while the reliability and guarantee variables did not partially influence. Simultaneously the reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence have an effect on the outpatient satisfaction of 46,20%.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction