

## INTISARI

**Setiyorini, N. A. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.**

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan keperluan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan laboratorium berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode *survey*, dengan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 324 pasien dari populasi pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan program *SPSS17*. Data diolah dengan analisa regresi linier sederhana dan regresi linier ganda.

Berdasarkan analisis data statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tenaga analis kesehatan (variabel *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*) berpengaruh secara parsial, sedangkan variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan bahwa model penelitian layak digunakan karena hasil uji nilai F sama dengan 43,331 dengan tingkat signifikansi (*p-value*) = 0,000 < 0,05 yang menunjukkan interaksi kelima variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien . Persentase tingkat kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Sukoharjo yang mampu diberikan melalui kualitas pelayanan laboratorium adalah 39,60 %.

---

**Kata kunci : kualitas pelayanan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien**

## ABSTRACT

**Setiyorini, N.A., 2015. *The effect of Laboratory Service Quality on Inpatient Satisfaction in Local General Hospital of Sukoharjo*. Health Analyst D-IV Study Program, Health Science Faculty of Setia Budi University.**

Service quality is one of factors affecting patient satisfaction in which the patients' desire, expectation and need can be met according to their expectation. This research aimed to find out whether or not laboratory service affected the inpatient satisfaction in Local General Hospital of Sukoharjo.

This research employed survey method with purposive sampling technique. The sample consisted of 324 patients from inpatient population in Local General Hospital of Sukoharjo. The data obtained was then processed using SPSS 17 program. The data was processed with simple linear regression and multiple linear regression analyses.

Considering the statistic data analysis, it could be seen that service quality of health analyst (*Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*) affected partially, while *Reliability* variable did not affect partially the patient satisfaction. The result of F test showed that the research model was feasible to be used because F value was 43.331 at significance level ( $p$ -value = 0.000 < 0.05 showing the interaction between five variables (*Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangibles*) affected simultaneously the patient satisfaction. The proportion of inpatient satisfaction level in Local General Hospital of Sukoharjo that could be given through laboratory service quality was 39.60%.

---

**Keywords: service quality, service quality variable, patient satisfaction.**