

## INTISARI

Anggriani, Y 2015. Pengaruh Mutu Pelayanan Pemeriksaan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Rawat Jalan yang Dimediasi Oleh Kinerja Analis Laboratorium Di RSUD Dr. Moewardi. Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Pelayanan laboratorium rumah sakit saat ini masih menjadi kajian penting dalam penelitian pemasaran rumah sakit dalam meningkatkan kinerja yang baik agar berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan mediasi kinerja analis laboratorium di RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 311 yang disebarkan kepada responden yaitu pasien BPJS rawat jalan RS. Dr. Moewardi dengan menggunakan skala *Likert*. Pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan program SPSS 17. Uji hipotesis yang dinyatakan dalam hubungan antar variabel dalam model penelitian analisis data dengan uji multikolinieritas, uji signifikansi model (Uji F/ANOVA) dan koefisiensi regresi diuji dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchycal regression*).

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien dapat berpengaruh antara variabel mutu pelayanan melalui variabel kinerja sebagai mediasi/intervening. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dari hasil penelitian Hipotesis I, Hipotesis II, Hipotesis III, dan Hipotesis IV terdukung.

Kata Kunci : Mutu pelayanan, kepuasan pasien, kinerja.

## **ABSTRACT**

Anggriani, Y .2015. The effect of Laboratory Quality Service toward Health BPJS Outpatient Satisfaction Mediated By Laboratory Analyst Performance at RSUD Dr. Moewardi. DIV Health Analyst Study Program, Health Sciences Faculty, Setia Budi University.

Hospital laboratory service is still an important study in hospital marketing research to improve good performance which will effect to patient satisfaction. This study was aimed to examine the effect of laboratory quality service toward health BPJS outpatient's satisfaction mediated by laboratory analyst performance at RSUD Dr. Moewardi Surakarta.

Method used in this research was data collection technique done by delivering 311 questionnaires to the respondents, BPJS outpatient RSUD Dr. Moewardi with Likert scale. Sampling technique done by purposive sampling. The data were processed by using SPSS 17. Hypothesis test which stated the relationship between variables in the research model of data analysis was done by multicollinearity test, (Test F / ANOVA) significant test and regression coefficient was tested by hierarchical regression.

Based on the result, it can be concluded that the outpatient satisfaction between variables can affect the quality of services through performance variables as mediating/ intervening. It is indicated that the results of the study hypothesis I, II Hypothesis, Hypothesis III, and IV hypothesis were supported.

Keywords: Quality of service, patient satisfaction, performance.