

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK
PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Sarjana Terapan Kesehatan



Disusun Oleh :

**Dwi Lestari
09160540N**

**PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK
PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

**Oleh :
Dwi Lestari
09160540N**

Surakarta, 19 Juli 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama



Dr. Y. Kristanto, SE., MM
NIS. 01.1994.0804.1045

Pembimbing Pendamping



Ir. Rudy Januar, MT
NIS.

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP
LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN
PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK
PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**

**Oleh :
Dwi Lestari
09160540N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal 30 Juli 2019

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I	: Drs. Edy Prasetya, M.Si		06 Agustus 2019
Penguji II	: dr. Narindro Karsanto, MM		06 Agustus 2019
Penguji III	: Ir. Rudy Januar, MT		06 Agustus 2019
Penguji IV	: Dr. Y. Kristanto, SE., MM		09 AUG 2019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE S, M.Sc., Ph.D
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan



Tri Mulyowati, SKM., M.Sc.
NIS.0120111216251

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

➤ **Motto**

- Keberhasilan tidak datang secara tiba-tiba, tetapi karena usaha dan kerja keras. Kesempatan hanya datang satu kali, begitu juga kepercayaan. Ikhtiar menuju tawakal, dan berakhir keterharuan atas kesabaran.

➤ **Persembahan**

Puji syukur kepada Allah Subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga penulis dapat menuntut ilmu dan menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas akhir ini dipersembahkan untuk orang-orang terkasih :

- Teruntuk ayah dan mamak, terimakasih atas segala motivasi, semangat, cinta kasih, dan do'a harapan untukku. Harapanmu menambah keyakinanku, kasih sayangmu adalah kunci keberhasilanku dan semua tetesan keringat dan air matamu untuk pencapaianku adalah hal yang tak terbalas bagiku.
- Untuk adik dan kakakku terkasih terimakasih telah memberikan warna dalam kehidupan ini.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini yang berjudul “**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM TERHADAP LOYALITAS PASIEN RAWAT JALAN DENGAN KEPUASAN PASIEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI KLINIK PRATAMA MITRA MEDIKA SUKOHARJO**” adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila tugas akhir ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/tugas akhir orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 30 Juli 2019



Dwi Lestari
NIM. 09160540N

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Kesehatan (S.Tr.Kes) pada Program Studi Diploma IV Analis Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis menyusun Tugas Akhir ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo”**. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini telah banyak mendapat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak, sehingga dalam kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA selaku Rektor Universitas Setia Budi Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Soesatyo, M.Sc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
3. Tri Mulyowati, SKM., M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan.
4. Dr. Y. Kristanto, SE., MM selaku dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan motivasi kepada penulis sehingga ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

5. Ir. Rudy Januar. MT selaku dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, arahan, dan saran yang berharga dalam penyusunan skripsi.
6. Pihak instansi Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang telah memberikan izin untuk penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen yang telah membagi ilmunya, pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.
8. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan do'a, semangat dan materi dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna, baik secara sistematika maupun isinya. Mengingat terbatasnya kemampuan dan pengetahuan sehingga tidak menutup kemungkinan terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharap kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk menyempurnakan skripsi ini dan untuk perkembangan penelitian di kemudian hari. Demikian semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan pengetahuan serta wawasan yang positif untuk penulis dan pembaca. Amin.

Surakarta, 19 Juli 2019



Dwi Lestari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
A. Tinjauan Pustaka	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	9
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
B. Kepuasan Pasien	12
1. Pengertian Kepuasan Pasien	12
2. Mengukur Kepuasan Pasien.....	14
C. Loyalitas	16
1. Definisi Loyalitas	16
2. Mengukur Loyalitas Pasien.....	18

	Halaman
3. Factor-Faktor Loyalitas	18
D. Laboratorium	19
1. Profil Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo	20
2. Visi	22
3. Misi	22
E. Kerangka Pemikiran	24
F. Landasan Teori	25
G. Hipotesis	27
BAB III	
METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Waktu dan Tempat Penelitian	27
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	27
1. Populasi	27
2. Sampel.....	29
3. Teknik Sampling	28
D. Variabel Penelitian	29
1. Identifikasi Variabel	29
2. Definisi Operasional Variabel	30
E. Alat dan Bahan	31
1. Bahan.....	33
2. Alat.....	34
F. Prosedur Penelitian	35
G. Teknik Analisis Data	35
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	37
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Uji Hipotesis.....	40
BAB IV	
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Responden	42
1. Deskripsi Data Karakteristik Responden	42
2. Gambaran Distribusi Jawaban Responden.....	45
B. Analisis Data	51
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
2. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
3. Hasil Uji Regresi	57
C. Pembahasan	59
1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien	60
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien	61

	Halaman
3. Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien	61
4. Kualitas Pasien dan Kepuasan Pasien berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien.....	62
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 71
1. Kesimpulan	71
2. Saran.....	71
 DAFTAR PUSTAKA	 73
 LAMPIRAN	 75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian	25
Gambar 2. Prosedur Penelitian	36
Gambar 3. Model Regresi Variabel Intervening	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	32
Tabel 2. Jadwal Penelitian	42
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan ...	44
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Berapa Kali Melakukan Pemeriksaan Laboratorium	45
Tabel 7. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Tangible</i> /bukti fisik	46
Tabel 8. Berdasarkan Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i> /kehandalan ..	47
Tabel 9. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Responsiveness</i> /daya tanggap.....	48
Tabel 10. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Variabel <i>Assurance</i> /jaminan	48
Tabel 11. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan <i>Emphaty</i> /empati	49
Tabel 12. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien	50
Tabel 13. Distribusi Jawaban Responden Berdasarkan Loyalitas Pasien	50
Tabel 14. Uji Validitas Variabel X1	52
Tabel 15. Uji Validitas Variabel X2	52
Tabel 16. Uji Validitas Variabel X3	56
Tabel 17. Uji Validitas Variabel X4	56
Tabel 18. Uji Validitas Variabel X5	57
Tabel 19. Uji Validitas Variabel I	57
Tabel 20. Uji Validitas Variabel Y	57
Tabel 21. Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 22. Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov One-Sample Kolmogorov-Smirnov</i> <i>Test</i>	59
Tabel 23. Hasil Uji Multikolinearitas.....	60
Tabel 24. Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 25. Hasil Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Loyalitas Pasien	61
Tabel 26. Hasil Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Variabel Kepuasan Pasien	62
Tabel 27. Hasil Analisis Regresi Variabel Kepuasan Pasien terhadap Variabel Loyalitas Pasien	62
Tabel 28. Hasil Analisis Regresi Variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien.....	63

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	55
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian Klinik	56
Lampiran 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian	57
Lampiran 4. Lembar Konsultasi Bimbingan	58
Lampiran 5. Kuesioner	62
Lampiran 6. Tabulasi Data Penelitian	68
Lampiran 7. Uji Validitas dan Reliabilitas	74
Lampiran 8. <i>Output</i> Hasil Analisis Data	79

INTISARI

Lestari D. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi.

Pelayanan laboratorium klinik saat ini masih menjadi kajian penting dalam penelitian pemasaran klinik dalam meningkatkan kinerja yang baik agar berdampak pada kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sebanyak 100 yang di sebarakan kepada responden yaitu pasien rawat jalan Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo dengan menggunakan skala *Likert*. Pengambilan sampel secara *Purposive Sampling*. Data dalam penelitian ini di olah dengan menggunakan program SPSS 17. Uji hipotesis yang dinyatakan dalam hubungan antar variabel dalam model penelitian analisis data dengan uji normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas, koefisien determinasi, uji signifikan model (Uji F / ANOVA) dan koefisien regresi diuji dengan analisis regresi bertingkat (*hierarchical regression*).

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa loyalitas pasien dibangun dari variabel kualitas pelayanan melalui variabel kepuasan pasien sebagai mediasi/intervening. Loyalitas pasien dapat berpengaruh antara variabel kualitas pelayanan melalui kepuasan pasien sebagai mediasi/intervening. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa dari hasil penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien berpengaruh signifikan terhadap loyalitas.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, loyalitas pasien, kepuasan pasien.

ABSTRACT

Lestari D. 2019. Effect of Laboratory Service Quality on Outpatient Loyalty with Patient Satisfaction as an Intervening Variable in Pratama Clinic Mitra Medika Sukoharjo. Health Analyst D-IV Study Program, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi.

Clinical laboratory services are still an important study in clinical marketing research in improving good performance to have an impact on patient satisfaction. This study aims to examine the effect of service quality on outpatient loyalty with patient satisfaction as an intervening variable at Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

The method used in this study is collecting data using 100 questionnaires which are distributed to respondents namely outpatients Pratama Clinic Mitra Medika Sukoharjo by using a Likert scale. Sampling by Purposive Sampling. The data in this study were processed using the SPSS 21 program. Test the hypothesis stated in the relationship between variables in the research model of data analysis with normality, heteroscedasticity, multicollinearity, coefficient of determination, significant test model (F / ANOVA test) and regression coefficient tested with multilevel regression analysis (hierarchical regression).

The results of the study can be concluded that patient loyalty is built from service quality variables through variable patient satisfaction as mediation / intervening. Patient loyalty can influence between service quality variables through patient satisfaction as mediation / intervening. It can be shown that from the results of the research service quality and patient satisfaction have a significant effect on loyalty.

Keywords: Service quality, patient loyalty, patient satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan merupakan suatu kondisi dinamis yang meliputi kesehatan jasmani, rohani, sosial, yang tidak hanya terbebas dari penyakit, cacat, ataupun kelemahan (*World Health Organization*, 2014). Kesehatan seluruh warga negara Indonesia dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam Undang Undang Dasar 1945 pasal 27 ayat kedua dimana setiap warga negara berhak atas pekerjaan, kesehatan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal maka berbagai upaya harus dilaksanakan, salah satunya menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UUD 1945 Pasal 27 Ayat 2).

Loyalitas adalah aset dari suatu merek yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus dihadapi serta membutuhkan waktu yang sangat lama. Pembangunan loyalitas akan memberikan manfaat yang besar bagi perusahaan. Loyalitas akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing secara berkelanjutan.

Kepuasan pasien dapat dilihat setelah pelanggan menggunakan jasa tersebut, menurut Kotler dan Keller (2016) pasien dinyatakan puas apabila: setia terhadap produk, adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif (*word of mouth communication*), dan perusahaan menjadi pertimbangan pertama

ketika membeli produk lain. Kepuasan pasien merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pasien yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif pendapat pasien dalam mendapatkan pelayanan dari penyedia pelayanan kesehatan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Sasaran dari indeks kepuasan masyarakat meliputi tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan. Pelayanan akan dilakukan dengan lebih berkualitas, bermanfaat dan semakin kreativitas.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan dengan sebaik mungkin oleh pemberi jasa agar memuaskan kebutuhan dan keinginan pasien. Kualitas berkaitan erat dengan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan model kualitas jasa Parasuraman yang dikutip oleh Kotler dan Keller (2016) mengidentifikasi lima dimensi kualitas jasa yaitu: bukti fisik (*Tangibles*), empati (*Empathy*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsivness*), dan jaminan (*Assurance*). Kepuasan pasien sebagai perasaan senang atau kecewa yang didapatkan dengan membandingkan antara kinerja dan ekspektasinya (Tjiptono, 2015).

Laboratorium klinik merupakan instansi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pemeriksaan klinik untuk mendapatkan informasi tentang kesehatan pasien terutama untuk menunjang upaya diagnosis penyakit, serta menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2010). Laboratorium klinik merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan jasa kesehatan dengan tanggung jawab memberikan pengobatan,

memberikan perawatan, mengusahakan kesembuhan dan kesehatan pasien, serta mengupayakan pendidikan hidup sehat bagi masyarakat.

Loyalitas pasien merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan jasa kesehatan adalah kualitas layanan dengan melihat sarana dan prasarana fisik, kemampuan dalam memberikan pelayanan kesehatan, kecepatan dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepastian serta empati yang diberikan pada pasien sehingga menciptakan kepuasan pasien (Fitriani, 2015).

Mutu pelayanan dan kepuasan dialami hampir seluruh rumah sakit, termasuk Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Sebagai salah satu laboratorium klinik, sudah sewajarnya kalau laboratorium klinik ini dituntut untuk bisa meningkatkan kepuasan pasien melalui standar pelayanan yang bermutu khususnya pada bagian laboratorium.

Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika merupakan laboratorium klinik dengan rata-rata kunjungan dalam kurun waktu tahun 2018 adalah 227 pasien/bulan. Banyaknya kunjungan tersebut menimbulkan permasalahan yang lebih banyak lagi dalam kaitannya dengan kepuasan pasien seperti halnya keluhan beberapa pasien yang peneliti temui pada saat studi pendahuluan yang menyatakan bahwa pelayanan laboratorium yang cukup lama, perawat yang kurang bisa berkomunikasi dengan pasien, beberapa keluhan pasien kurang mendapat tanggapan dari dokter, dokumen rekam medis pada beberapa pemeriksaan tidak disertakan/ hilang dan fasilitas kursi tunggu pasien yang kurang banyak sehingga beberapa pasien terpaksa menunggu giliran periksa dengan berdiri atau menunggu di depan poli lain.

Keluhan pasien merupakan kualitas pelayanan yang perlu diperhatikan oleh instansi/rumah sakit. Pelayanan yang kurang efisien yang diberikan kepada pasien berdampak pada penurunan kepuasan dan loyalitas dari pasien (Rahmawati, 2016). Bagi penulis pentingnya meneliti/menulis masalah yang akan diteliti terkait dengan judul proposal skripsi, hal ini dikarenakan peneliti ingin mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti sejauh mana klinik pratama mitra medika Sukoharjo memberikan kualitas pelayanan yang akan memberikan pengaruh pada kepuasan dan loyalitas pasien untuk lebih meningkatkan kinerja perusahaan. Karena, kinerja perusahaan yang baik akan menunjukkan kualitas pelayanan yang baik juga.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan rumah sakit yang diberikan kepada pasien sehingga timbulnya kepuasan dan berujung pada loyalitas pasien dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo”.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dasar penelitian adalah sebagai berikut :

1. Rosiana (2017) “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan sebagai Mediasi terhadap Loyalitas Pasien”. 1. Variabel

bebas: kualitas Pelayanan 2. Variabel terikat : Loyalitas 3. Variabel moderating : Kepuasan Pasien. Pengambilan sampel dengan teknik *Simple Random Sampling* sebanyak 100 pasien. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada dimensi daya tanggap, jaminan dan bukti langsung bernilai $p < 0,05$ sedangkan terhadap loyalitas pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$ dan terhadap loyalitas pasien dengan dimediasi kepuasan pasien pada dimensi bukti langsung bernilai $p < 0,05$.

2. Dewi, R. R. (2016) dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening”. Penelitian ini analisis data menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dan sampel sebanyak 100 responden. Hasil analisis data didapatkan bahwa: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
3. Muhammad Ibnu Fajar dan Rahman Hasibuan (2016) dengan “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dan Rawat Inap di Rumah Sakit Embung Fatimah Batam”. Variabel: X1: Kualitas Pelayanan X2: Kepuasan Pasien Y : Loyalitas Pasien. Hasil penelitian: menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara pelayanan terhadap loyalitas pasien, terdapat pengaruh yang positif dan

signifikan antara kepuasan terhadap loyalitas pasien, dan terdapat hubungan yang signifikan antara pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas pasien.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien sebagai Variabel Intervening di Klinik Pratama Mitra Medika” , yaitu sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo?
3. Apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo ?
4. Apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai mediasai/intervening dapat mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan terhadap pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

2. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan dan kepuasan pasien sebagai mediasi/intervening dapat mempengaruhi loyalitas pasien di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen kesehatan dan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, seperti :

1. Bagi Klinik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan laboratorium, khususnya pelayanan pasien di rawat jalan.

2. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk pengembangan konsep dan referensi kepustakaan pada institusi pendidikan pada variabel penelitian bagi peneliti berikutnya.

3. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian serta hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang akan datang.