

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.DR.R.SOEHARSO
SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Sains Terapan**



**Oleh :
Sena Aji Radeya Ismail
11180792N**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.DR.R.SOEHARSO
SURAKARTA**



Oleh :
Sena Aji Radeya Ismail
11180792N

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI
KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.DR.R.SOEHARSO
SURAKARTA**

Oleh:
Sena Aji Radeya Ismail
11180762N

Surakarta, 18 Juli 2019

Menyetujui Untuk Sidang Tugas Akhir

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S., M.Si.

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas akhir

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.DR.R.SOEHARSO SURAKARTA

Oleh:
Sena Aji Radeya Ismail
11180762N

Telah dipertahankan didepan Tim penguji
Pada tanggal 26 juli 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Didik Setyawan, SE., MM		08 Agustus 2019
Penguji II : Dr. Y. Kristanto, SE., MM		12 Agustus 2019
Penguji III : Yuli Suswati, SE., MM		12 Agustus 2019
Penguji IV : Dra. Elina Endang S, M.Si		12 Agustus 2019

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Ketua Program Studi

Universitas Setia Budi Surakarta

D-IV Analis Kesehatan



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

Tri Mulyowati, SKM., M.Sc.
NIS: 01201112162151

LEMBAR PERSEMBAHAN



Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselasaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasullah Muhammad SAW

Tugas akhir ini kupersembahkan kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala, sebagai bentuk rasa syukur atas segala pertolongan-Mu, yang memberikan segala kemudahan disetiap langkahku dan menjadi penopang disetiap kesulitanku.
2. Teruntuk ibu, terimakasih banyak atas semua pengorbanan, jerih payah ibu yang sudah membesarkan, mendidik, merawat saya dengan penuh cinta dan kasih sayang. Teruntuk papah, terimakasih papah atas semua doa dan perjuangan papah semasa hidup yang begitu mengenang dan selalu anakmu kenang, walaupun sekarang papah sudah tenang di surga, papah akan selalu menjadi papah yang hebat. Tidak ada kata terindah selain kata ucapan terimakasih dari anak perempuamu ini ibu dan papah, tanpa kalian saya ini bukan apa-apa. Doakan saya ibu papah semoga saya menjadi anak yang sukses dan berguna bagi semua orang.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini 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 disebut dalam daftar pustaka.

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

Surakarta, 18 Juli 2019



Sena Aji Radeya Ismail

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

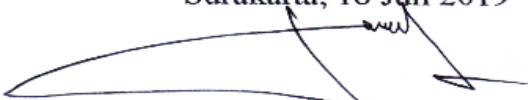
Puji syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang mana hingga saat ini saya masih diberikan umur panjang serta kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan tepat pada waktunya. Adapun tugas akhir ini berjudul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM PATOLOGI KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ORTOPEDI PROF.DR.R SOEHARSO SURAKARTA** yang disusun sebagai salah syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan Program Studi D-IV Analis Kesehatan. Saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya. Oleh karena itu tidak ada kata indah selain kata ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya dari penulis yang ditujukan kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, M.BA, 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, S.KM.M.Sc. selaku Ketua Program Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S.,M.Si. selaku Pembimbing Utama yang telah sabar mendidik, memberikan banyak nasehat, petunjuk, motivasi dan pengetahuan sehingga terselesaikannya penulisan Skripsi.
5. Yuli Suswati, SE., MM. selaku pembimbing pendamping yang telah sabar membimbing dan mendidik penulis hingga Skripsi ini dapat terselesaikan

6. Rumah Sakit Orthopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan doa.
8. Teman dekatku yang telah memberikan bantuan dan dukungan doa.
9. Teman-teman angkatan 2018 D-IV Transfer Analis Kesehatan

Segala pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu karena telah banyak membantu, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan. Mungkin hanya ini yang dapat saya berikan kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir ini semoga dapat bermanfaat bagi Laboratorium Patologi Klinik dan manfaat bagi semua yang membaca tugas akhir saya.

Surakarta, 18 Juli 2019



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kualitas Pelayanan	6
B. Kepuasan Pelanggan.....	7
C. Rumah Sakit	8
1. Profil Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta	9
2. Visi Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta.....	10
3. Misi Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta	10
B. Rawat Jalan.....	11
C. Laboratorium Klinik.....	11
F. Kerangka Pemikir	13

	Halaman
G. Landasar Teori	14
H. Hipotesis	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	18
A. Rancangan Penelitian	18
B. Waktu dan Tempat Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel.....	18
1. Populasi.....	18
2. Sampel	19
D. Teknik Sampling.....	19
1. Kriteria Inklusi	19
2. Kriteria Eksklusi	19
E. Variabel Penelitian	20
1. Identifikas Variabel	20
2. Klasifikasi Variabel Utama.....	20
3. Definisi Opsional Variabel	20
F. Jenis Data dan Sumber Data	23
1. Jenis Data.....	23
2. Sumber Data	24
G. Teknik Pengumpulan Data	25
1. Instrumen Penelitian	25
H. Analisa Data	26
1. Analisa Data Kualitatif	26
2. Analisa Data Kuantitatif	26
I. Teknik Analisa Data	27
1. Pengujian Instrumen Penelitian	27
2. Uji Asumsi Dasar.....	28
3. Uji Asumsi Klasik.....	32
J. Skema Penelitian	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Deskripsi Data Karakistik Responden.....	35
1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
2. Berdasarkan Umur	36
3. Berdasarkan Status Responden.....	37
4. Berdasarkan Pendidikan	37
5. Berdasarkan Pekerjaan.....	38
B. Hasil dan Analisis Data	39
1. Uji Instrumen Penelitian	39
2. Uji Asumsi Dasar.....	41
3. Uji Asumsi Klasik.....	46
BAB V KESIMPUL DAN SARAN	49
A. Kesimpulan.....	49

	Halaman
B. Keterbatasan Penelitian	49
C. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	13
Gambar 2. Skema Penelitian	34
Gambar 3 Hasil uji normalitas	41
Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas	46

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut <i>likert</i>	25
Tabel 2. Distribusi frekuensi Responden berdasarkan jenis kelamin	35
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia/umur	36
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan stastus responden.....	36
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan stastus pendidikan.....	37
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan pekerjaan	38
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel.....	39
Tabel 8. Hasil Uji Realiabilitas Kuesioner.....	40
Tabel 9. Hasil Regresi Uji-t	42
Tabel 10. Hasil Regresi Uji-F (Anova).....	43
Tabel 11. Hasil Korelasi	44
Tabel 12. Hasil Uji Determinasi.....	45
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 14. Hasil Uji Autokorelasi	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	55
Lampiran 2. Surat Ijin Studi Penelitian.....	56
Lampiran 3 . <i>Ethical Clearance</i>	57
Lampiran 4. Informed Consent (Input)	58
Lampiran 5. Persetujuan Menjadi Responden (Input)	59
Lampiran 6. Karakteristik Responden.....	60
Lampiran 7. Kuesioner Penelitian Kepuasan Pasien.....	61
Lampiran 8. Dokumentasi Penelitian	64
Lampiran 9. Data Hasil Uji Ttyout	65
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	68
Lampiran 11. Hasil data penelitian	71
Lampiran 12.Deskripsi Data Karakteristik Responden.....	83
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas	85
Lampiran 14. Hasil Uji Regresi (Uji t) dan Hasil uji Multikolinieritas	85
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Secara Berganda (Uji F)	86
Lampiran 16. Hasil Uji Korelasi	86
Lampiran 17. Hasil Uji Determinasi (R ²) dan Hasil Uji Autokorelasi.....	87

DAFTAR SINGKATAN

ASEAN	: <i>Association of Southeast Asian Nations</i>
DNA	: <i>Deoxyribonucleic Acid</i>
HIV	: <i>Human Immunodeficiency Virus</i>
KARS	: Komisi Akreditasi Rumah Sakit
RSO	: Rumah Sakit Ortopedi
RI	: Republik Indonesia
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPSS	: <i>Statistical Product and Service Solutions</i>
VIF	: <i>Variance Inflation Factor</i>
WHO	: <i>World Health Organization</i>

INTISARI

Ismail, S. A. R, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Skripsi, Program Studi D-IV Analisis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi, Surakarta.

Pentingnya kualitas pelayanan pada jasa kesehatan adalah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien yang dapat menghasilkan kepuasan. Laboratorium perlu secara akurat menentukan kebutuhan konsumen sebagai usaha untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik pasien rawat jalan di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dilakukan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta menggunakan cara *purposive sampling*, dimana penelitian ini menggunakan kuesioner dengan sampel sebanyak 153 responden.. Data yang diperoleh diolah dengan SPSS 21.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan bahwa, kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor jaminan kualitas dan empati masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pada pasien Rawat Jalan di Laboratorium Patologi Klinik Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Sedangkan bukti fisik, kehandalan dan daya tanggap tidak berpengaruh. Secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien sebesar 61,5 % .

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Terhadap Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Ismail, S. A. R, 2018, the Influence of the Quality of Laboratory Services clinical Pathology To Patient Satisfaction in the Outpatient Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta, Thesis, Study Program D-IV Analyst Health, Faculty of Health Sciences, University of Setia Budi, Surakarta.

The importance of service quality in health services is to meet the needs and wishes of the patient that can produce satisfaction. Laboratories need to accurately determine the needs of consumers in an effort to meet the desires and improve satisfaction with the services provided. This study aims to determine the satisfaction of outpatients on service quality clinical pathology laboratory outpatients in the HOSPITAL of Orthopedics Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

This research is a descriptive research performed at Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta using purposive sampling, where the study was using a questionnaire with a sample of 153 respondents. the Data obtained were processed with SPSS 21.

Based on research results obtained the conclusion that, quality laboratory services by a factor of guarantee of quality and empathy each affect the satisfaction on an Outpatient basis in the Laboratory of clinical Pathology Orthopaedic Hospital Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. While the physical evidence, reliability and responsiveness have no effect. Simultaneously affect the satisfaction of patients amounted to 61,5 % .

Keywords: Quality Of Laboratory Services Clinical Pathology To Patient Satisfaction

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Studi tentang kualitas pelayanan pasien rawat jalan masih menjadi bahasan utama. Hal ini disebabkan semakin meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan menyebabkan masyarakat menjadi lebih selektif dalam memilih jasa pelayanan rumah sakit. Menimbulkan adanya kecenderungan di masyarakat cenderung menuntut pelayanan rumah sakit kegiatannya dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan Maka studi ini mengkaji efek kualitas pelayanan yang dapat meningkatkan kepuasan (Notoatmojo, 2005).

Kualitas pelayanan Rumah Sakit merupakan hal penting sebagai acuan dalam pembenahan pelayanan sehingga terciptanya suatu kepuasan pelanggan dan menciptakan suatu loyalitas dari konsumen. Pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dapat diterima dan dirasakan dengan pelayanan yang baik dan memuaskan. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa atau layanan untuk selalu memanjakan konsumen dengan memberikan pelayanan terbaik (Sofyan, 2003).

Laboratorium merupakan bagian integral dari rumah sakit yang diperlukan untuk menunjang dalam upaya penegakan diagnosis, pengobatan penyakit, serta pemulihan kesehatan. Sebanyak 40% keputusan medis berdasarkan hasil laboratorium. Kesalahan hasil laboratorium mengakibatkan pengobatan yang tertunda, kesalahan dalam pengobatan dan pemeriksaan diagnostik, biaya akan

membengkak dan meningkatkan resiko keselamatan pasien itu sendiri, sehingga kualitas pelayanan laboratorium harus cepat, teliti, akurat dan harus sesuai dengan standart dilaboratorium (Sari, 2015).

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang mampu melebihi harapan (Tjiptono 2004). Maka ada lima parameter yang diukur untuk mengetahui seberapa jarak harapan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan laboratorium yang diberikan. Bukti fisik meliputi ruangan dari kebersihan, kerapian dan memberikan kenyamanan. Keandalan dari Laboratorium Rumah Sakit yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan. Daya tanggap merupakan Kemampuan untuk membantu pasien dan memberikan jasa pelayanan dengan segera secepatnya. Jaminan kualitas yang diberikan berupa kemampuan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri pasien bahwa laboratorium Rumah Sakit terutama karyawannya mampu memenuhi kebutuhan pasiennya. Empati, kemampuan melakukan upaya untuk mengenali kebutuhan pasien. Kepedulian atau perhatian tulus dari petugas laboratorium Rumah (Sugiyono, 2004).

Indikasikan bahwa sebuah kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan mengharapakan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Bila pelayanan yang diberikan melampaui harapan dari masyarakat pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan akan mendapatkan persepsi yang ideal dari para penerima pelayanan. Pelayanan baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai

dengan harapan, keinginan atau kebutuhan penerima layanan, untuk dapat mengetahui apakah pelayanan umum yang diberikan pihak rumah sakit sesuai dengan keinginan atau kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan, maka kualitas pelayanan harus diukur dan dinilai oleh masyarakat Mulai dari pasien datang, alur pemeriksaan, pendaftaran, administrasi, ruang tunggu, tempat pengambilan dan penyerahan sampel sampai penyerahan hasil pemeriksaan laboratorium klinik ke pasien laboratorium rawat jalan harus dilakukan pelayanan secara prima. Selain itu keramahan petugas serta ingin mengerti akan apa yang dibutuhkan oleh pasien laboratorium rawat jalan sangat menunjang.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan dasar penelitian adalah

1. Pranoto (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Dr.Moewardi Surakarta menunjukkan bahwa secara parsial variabel kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan untuk variabel berwujud tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.
2. Sunarmiyatun (2017) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium di Rumah Sakit Paru dr Ario Wirawan Salatiga menunjukkan secara parsial variabel, jaminan, empati dan berwujud secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan untuk variabel daya tanggap tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tidak adanya konsistensi hasil penelitian, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang sama pada obyek

yang berbeda yaitu di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta. Penelitian ini diharapkan berguna untuk kemajuan laboratorium klinik khususnya di Rumah Sakit Ortopedi Dr. Soeharso Surakarta serta meningkatkan kualitas pelayanan di laboratorium.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahannya:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati secara parsial terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
2. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati secara simultan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta?
3. Berapa besar persentase kepuasan pasien Rawat Jalan Laboratorium di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta dapat dijelaskan oleh faktor bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan kualitas dan empati?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Pengaruh kualitas pelayanan laboratorium dengan faktor Bukti fisik,

Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati secara parsial terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta.

2. Pengaruh kualitas pelayanan Laboratorium dengan faktor Bukti fisik Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas, Empati secara simultan terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta.
3. Besarnya persentase kepuasan pasien Rawat Jalan Laboratorium di Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta dapat dipengaruhi oleh faktor Bukti fisik, Kehandalan, Daya tanggap, Jaminan kualitas dan Empati.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tersebut adalah bagi:

1. Rumah Sakit

Sebagai informasi yang berguna bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Laboratorium Rumah Sakit Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso, Surakarta yang mengutamakan kepuasan pasien.

2. Peneliti

Sebagai bahan wacana untuk menganalisis serta memecahkan masalah sehingga dapat membuat suatu kebijakan di laboratorium yang lebih baik lagi dan dapat menunjang kualitas pelayanan kepada pasien yang baik.