

INTISARI

TYAS, T. P. 2019. ANALIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA, SKRIPSI, PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, kebutuhan pasien harus terpenuhi yang dapat dilihat dari dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan laboratorium klinik berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan menggunakan teknik *purposive sampling* berupa kuesioner yang diberikan pada 193 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi jaminan dan empati mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta, sedangkan kehandalan, daya tanggap, bukti fisik tidak mempunyai pengaruh secara parsial, secara simultan dari dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta yaitu sebesar 45,50.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Kepuasan pasien.

ABSTRACT

Tyas, T. P. 2019. Analysis of the Effect of Service Quality on Outpatient Satisfaction at the Clinical Laboratory of the Kasih Ibu Hospital in Surakarta. Thesis, D-IV Study Program Health Analyst, Faculty of Health Sciences, Setia Budi University, Surakarta.

Service quality is one of the factors that influence patient satisfaction where desire and patient needs must be fulfilled which can be seen from the dimensions of reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, and empathy. This study aims to determine whether the quality of clinical laboratory services has an effect on outpatient satisfaction at the Kasih Ibu Surakarta Hospital.

This study uses a survey method, using a purposive sampling technique in the form of a questionnaire given to 193 outpatients at the Kasih Ibu Surakarta Hospital.

The results showed that the dimensions of assurance and empathy had a partial effect on outpatient satisfaction at the Kasih Ibu Surakarta Hospital, while reliability, responsiveness, physical evidence did not have a partial effect. Simultaneously from the dimensions of reliability, physical evidence, responsiveness, assurance, empathy has an influence on outpatient satisfaction at the Clinical Laboratory of the Kasih Ibu Hospital in the amount of 45.50%.

Keywords: Service quality, Patient satisfaction.