

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA**

TUGAS AKHIR

Untuk memenuhi sebagian persyaratan sebagai
Sarjana Terapan Kesehatan

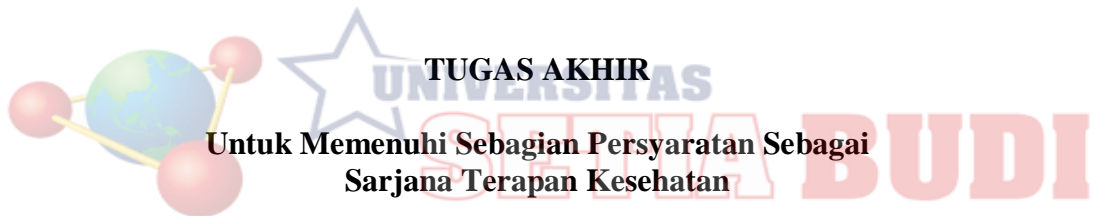


Oleh :
Titah Primaning Tyas
08150402N

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

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA**



**Oleh :
Titah Primaning Tyas
08150402N**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA

Oleh :
Titah Primaning Tyas
08150402N

Surakarta, Juli 2019

Menyetujui

Pembimbing Utama



Dra. Elina Endang S, M. Si
NIS:0628124801

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE, MM.

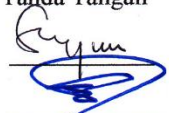


LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM
KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA**

**Oleh :
Titah Primaning Tyas
08150402N**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : Dr. Didik Setyawan, SE, MM., M.Sc		6/8 2019 . 09 AUG 2019
Penguji II : Dr. Y. Kristanto, SE., MM		
Penguji III : Yuli Suswati, SE, MM		6/8-2019
Penguji IV : Dra. Elina Endang S, M. Si		

Mengetahui
Dean Fakultas Ilmu Kesehatan



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

Ketua Program Studi
D-IV Analis Kesehatan

Tri Mulyowati. SKM. M.Sc
NIS:01201112162151

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim...

Dengan Rahmat Allah yang Maha Pengasih bagi Maha Penyayang..

Dengan ini saya persembahkan skripsi ini untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan Rahmat serta Hidayah-Nya yang tiada terkira
2. Kedua Orang Tuaku, Bapak (H.Priyo Widagdo) dan Ibu (Hj.Elfiyah) yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, semangat, fasilitas sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu
3. Kakakku Tersayang Siwi Dianing Ratry yang telah memberikan semangat dan doa serta memberikan inspirasi judul.

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”

(Q.S AL-Insyirah 6 & 7)

“Kalau kita belum bisa bahagia maka berusaha menjadi pribadi yang layak untuk dibahagiakan”

(MT)

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini saya yang berjudul ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA 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, Juli 2019



Titah Primaning Tyas
Nim:08150402N

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat pada waktunya. Adapun skripsi ini berjudul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI LABORATORIUM KLINIK RUMAH SAKIT KASIH IBU SURAKARTA”** yang disusun sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Studi D-IV Analis Kesehatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta.

Penulis tidak lepas dari bantuan banyak pihak dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan, MBA, selaku Rektor Fakultas Ilmu Kesehatan 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 Anailis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
4. Dra. Elina Endang S., M.Si., selaku pembimbing utama yang telah sabar memberikan banyak nasihat, petunjuk, motivasi, dan pengarahan sehingga terselesaikannya penulis skripsi.
5. Yuli Suswati, SE., MM., selaku pembimbing kedua yang telah sabar membimbing penulis hingga skripsi dapat terselesaikan.

6. Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian
7. Bapak dan Ibu di Laboratorium Klinik Rumah Saki Kasih Ibu Surakarta yang telah turut membantu dalam penelitian yang dilakukan penulis.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi Surakarta serta seluruh staff karyawan.
9. Anak – anak kos Sarinvegie yaitu Umamah, Fatin , dan riris yang sudah memberikan semangat, dukungan, dan motivasi. Love You All
10. Para sahabat – sahabatku Maria Amadea, Oktaviani Kowe, Firmo Inocencio, Edmon Dwi N, Firna Dita R dan Resa Aditya U terima kasih atas bantuan dan perjuangan yang sudah kita lalui suka dan duka, dalam susah dan senang dalam sedih dan tawa.
11. Serta teman – teman seperjuangan Program Studi D-IV Analis Kesehatan angkatan 2015 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penuliss harapkan untuk melengkapi dan memperbaiki

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Kesehatan dan almamater tercinta.

Surakarta, Juli 2019



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kualitas Pelayanan Kesehatan	7
B. Kualitas Pelayanan Laboratorium	8
C. Dimensi Kualitas Pelayanan	9
D. Kepuasan Pasien	11
E. Gambaran Rumah Sakit Kasih Ibu	13
F. Kerangka Pikir Penelitian	17
G. Landasan Teori	18

H. Hipotesis	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
A. Rancangan Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	21
C. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	21
D. Variabel Penelitian	23
E. Alat dan Bahan	25
F. Teknik Pengumpulan Data	26
G. Teknik Analisis Data	26
H. Jalannya Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Responden Penelitian	35
1. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
2. Kategori Responden Berdasarkan Usia	35
3. Kategori Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
B. Analisis Data	37
1. Uji Instrumen Penelitian	37
2. Uji Asumsi Dasar	38
3. Uji Asumsi Klasik	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
C. Keterbatasan Penelitian	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
Gambar 2. Jalannya Penelitian.....	34
Gambar 3. <i>P-p plot of regression standardized residual</i>	39
Gambar 4. Hasil Uji Heterokedatisitas Scatterplot	47

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala Pengukuran Menurut Likert	26
Tabel 2. Interpretasi Koefisien Korelasi	31
Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	36
Tabel 6. Hasil Uji Validitas.....	37
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 8. Hasil Korelasi.....	40
Tabel 9. Hasil Regresi Uji-t	42
Tabel 10. Hasil Regresi Uji-F (Anova)	44
Tabel 11. Hasil Analisis Korelasi Berganda	45
Tabel 12. Hasil Uji Determinasi.....	46
Tabel 13. Hasil Uji Multikolinieritas	46
Tabel 14. Hasil Uji Autokorelasi	48

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	55
Lampiran 2. Ethical Clearance	56
Lampiran 3. Perhitungan Jumlah Sampel	57
Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian	58
Lampiran 5. Surat Pernyataan	59
Lampiran 6. Kuesioner Penelitian	60
Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian	66
Lampiran 8. Data tryout penelitian	67
Lampiran 9. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Kehandalan	68
Lampiran 10. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Bukti Fisik	69
Lampiran 11. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Daya Tanggap	70
Lampiran 12. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Jaminan	71
Lampiran 13. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Empati	72
Lampiran 14. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Kepuasan Pasien	73
Lampiran 15. Tabulasi Data Responden	74
Lampiran 16. Hasil Uji Normalitas	78
Lampiran 17. Hasil Korelasi	79
Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Secara Uji – T	80
Lampiran 19. Hasil Uji Regresi Secara Uji – F	81
Lampiran 20. Hasil Uji Determinasi Uji – R	82
Lampiran 21. Hasil Uji Multikolinieritas	83
Lampiran 22. Hasil Uji Heterokedastisitas	84
Lampiran 23. Hasil Uji Autokorelasi	85

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.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masalah kesehatan telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat dengan meningkatnya kebutuhan hidup maka semakin meningkat pula tuntutan masyarakat akan mutu kesehatan (Az-zahroh 2017). Keadaan ini disebabkan karena indonesia masih jauh di bawah standar, dibandingkan pelayanan kesehatan yang ada di sejumlah negara berkembang lainnya (Listiyono 2015). Rendahnya kualitas pelayanan di indonesia sudah lama dikeluhkan oleh masyarakat, karena banyak masyarakat yang mengeluhkan tentang rumit mahal nya harga pelayanan dan mengalami kesulitan untuk memperoleh akses terhadap pelayanan kesehatan. Maka studi ini diperlukan untuk memperhatikan kualitas pelayanan terhadap kesehatan.

Kesehatan merupakan kebutuhan pokok dan faktor penting kesehatan mempengaruhi produktivitas dan kualitas sumber daya manusia (Irwandy *et al* 2014). Menurut UU/2009/nomor 36/pasal 4 mengatakan bahwa setiap orang berhak atas kesehatan, oleh karena itu negara bertanggung jawab dalam hak hidup sehat bagi penduduknya.

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah sakit harus memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai keinginan pasien yang mengacu pada kode etik dan profesi (Nindi 2018). Akibatnya, berbagai rumah sakit baik

swasta maupun milik pemerintah berlomba-lomba untuk menarik konsumen agar menggunakan jasanya.

Masyarakat akan mencari jasa atau pelayanan dari institusi yang memberikan pelayanan yang terbaik (Assauri 2003). Seiring kebutuhan dan keinginan pasien yang semakin meningkat, pelayanan suatu rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan tenaga medis yang handal namun mampu memenuhi semua harapan pasien dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya (pasien) seperti fasilitas yang baik, memudahkan administrasi pendaftaran, petugas laboratorium yang ramah dan sopan, serta ketanggapan dan kesungguhan petugas dalam melayani pasien (Utama 2003). Penyelenggaraan pelayanan kesehatan pada hakikatnya adalah pemenuhan kebutuhan dan keinginan pasien atau pengguna jasa, dimana pasien atau pengguna jasa mengharapkan penyelesaian dari suatu masalah kesehatannya.

Berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas kepuasan pelayanan seperti senantiasa mendengarkan suara konsumen, memberikan respon terhadap setiap keinginan, harapan dari konsumen, dan jasa pelayanan kesehatan (Nindi 2018). Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) tergantung dari kinerja produk. Jika suatu kinerja jauh lebih rendah dari harapan pelanggan maka pembeli tidak merasa puas, namun jika suatu kinerja sesuai dengan harapan maka pembeli akan merasa puas. Pelanggan yang merasa puas akan kembali untuk membeli dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang suatu produk tersebut (Kotler 2001).

Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan dapat disimpulkan sebagai selisih kinerja suatu institusi kesehatan dengan harapan pelanggan. Efektifitas sebuah jasa pelayanan kesehatan akan sangat dipengaruhi oleh interaksi dan komunikasi verbal dan nonverbal antara penyedia dan penggunaan jasa pelayanan kesehatan serta lamanya waktu tunggu pasien diruang tunggu. Rumah sakit yang mampu bersaing adalah rumah sakit yang mampu menyediakan produk atau jasa yang berkualitas (Sunarmiyatun 2017).

Parasuraman, Zeithalm, Berry (dalam Tjiptono 2011 : 198) tedapat adanya kajian literatur yang menggunakan 5 variabel dalam kualitas layanan yang dapat mempengaruhi kepuasan yaitu: kehandalan (*reliability*), daya tanggap(*responsiveness*), bukti fisik (*tangibles*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Beberapa penelitian yang menjadi acuan dasar penelitian adalah sebagai berikut:

1. Amalia (2015) dengan judul “Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Laboratorium Patologi Klinik Di RSUD Dr.Moewardi”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan laboratorium berdasarkan faktor *reliability*, *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, *emphaty* secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan
2. Nindi (2018) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Panti Waluyo Surakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan

berdasarkan dimensi daya tanggap, empati dan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pasien secara simultan sedangkan kehandalan dan jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

3. Safaroh (2016) dengan judul “Pengaruh antara kualitas pelayanan laboratorium patologi klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU muhammadiyah Surakarta”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap, keandalan, kepastian, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan.

Berdasarkan penelitian terdahulu oleh para peneliti, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis pengaruh kepuasan pasien rawat jalan terhadap kualitas pelayanan laboratorium klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta yang mana sesuai dengan visi rumah sakit yaitu akan memberikan kualitas pelayanan secara profesional dan bermutu tinggi. Oleh karena itu untuk mewujudkan visi tersebut perlu diadakan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Sehingga dapat diketahui apakah pasien puas terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dilaboratorium klinik Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepuasan kepada pasien. Dengan adanya kuesioner diharapkan berguna untuk kemajuan Laboratorium Klinik khususnya Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan laboratorium dengan dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu?
2. Apakah kualitas pelayanan laboratorium dengan dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu?
3. Seberapa besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dapat ditentukan oleh kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, empati?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan laboratorium dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu.
2. Kualitas pelayanan laboratorium dimensi kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu.

3. Besar persentase kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta dapat dijelaskan oleh kehandalan, bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Rumah Sakit

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi saran, pemikiran, dan informasi yang bermanfaat untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pasien di laboratorium Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta

2. Universitas

Hasil ini dapat digunakan sebagai referensi untuk mengembangkan konsep dan referensi kepustakaan pada insitusi pendidikan.

3. Peneliti

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman serta hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi untuk melakukan peneletian selanjutnya.