

## INTISARI

**Sejati R. 2017. Pengaruh Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap Kepuasan Pasien di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Program Studi D-IV Analisis Kesehatan Universitas Setia Budi.**

Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dimana keinginan, harapan dan keperluan pasien dapat terpenuhi sesuai dengan harapan pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing dan secara bersama-sama kualitas pelayanan laboratorium terhadap kepuasan pasien rawat inap di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo.

Penelitian ini menggunakan metode survey, dengan tehnik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 227 pasien dari populasi pasien rawat jalan di Laboratorium Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan *SPSS 18*, dengan analisis regresi linier sederhana dan regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan tenaga analis berpengaruh secara parsial, kecuali variabel *Reliability* tidak berpengaruh secara parsial pada kepuasan pasien. Hasil uji F menunjukkan sama dengan 77,054 tingkat signifikansi ( $p\text{-value} = 0,000 < 0,05$ ) yang menunjukkan interaksi kelima variabel *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Persentase tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Klinik Pratama Mitra Medika Sukoharjo yang mampu diberikan melalui kualitas pelayanan laboratorium adalah 62,7 %.

---

Kata kunci : Mutu pelayanan, variabel kualitas pelayanan, kepuasan pasien

## ABSTRACT

**Sejati, R, 2017. The effect of Laboratory Service Quality on Inpatient Satisfaction in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo. Health Analyst D-IV Study Program, Health Science Faculty of Setia Budi University.**

Service quality is one of factors affecting patient satisfaction in which the patient's desire, expectation and need can be met according to their expectation. This research aimed to find out whether or not laboratory service affected the inpatient satisfaction in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo.

This research employed survey method with purposive sampling technique. The sample consisted of 227 patient from inpatient population in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo. The data obtained was then processed using SPSS 18 program. The data was processed with simple linier regression and multiple linier regression analyses.

Considering the statistic data analysis, it could be seen that service quality of health analysis affected partially, while Reliability variable did not affect partially the patient satisfaction. The result of F test showed that the research model was feasible to be used because F value was 77,054 at significance level (p-value = 0,000 < 0,05 showing the interaction between five variables (Reliability, Ressonpsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangiable) affected simultaneously the patient satisfaction. The proportion of inpatient satisfaction level in Pratama Mitra Medika Clinic of Sukoharjo that could be given through laboratory service quality was 62,7 %.

---

Keywords : service quality, service quality variable, patient satisfaction.