

## INTISARI

**SUNARMIYATUN. 2017. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH SAKIT PARU dr.ARIO WIRAWAN SALATIGA. PROGRAM STUDI D-IV ANALIS KESEHATAN, FAKULTAS ILMU KESEHATAN, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA.**

Kualitas pelayanan adalah tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa, ukuran yang berlaku sesuai produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan laboratorium klinik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga.

Populasi penelitian adalah pasien rawat jalan dilaboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 139 sampel untuk penelitian. Tehnik penyampelan yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Analisis data yang digunakan berupa uji validitas dan reliabilitas, uji regresi sederhana. Data dianalisis menggunakan metode program *SPSS*.

Berdasarkan hasil uji regresi sederhana menunjukkan *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangible* masing-masing berpengaruh, kecuali *Reliability*. Secara simultan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dilaboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga. Kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik Rumah Sakit Paru dr.Ario Wirawan Salatiga dapat dijelaskan sebesar 52,6% oleh faktor *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, *Tangibles*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

**SUNARMIYATUN. 2017. THE EFFECT OF QUALITY OF CLINIC LABORATORY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN LUNG HOSPITAL dr.ARIO WIRAWAN SALATIGA. D-IV STUDY PROGRAM HEALTH ANALYSIS, FACULTY OF HEALTH SCIENCE, SETIA BUDI UNIVERSITY, SURAKARTA.**

Quality of service is the actions of a person to others through the presentation of products or services, the size of which applies according to the product or service to meet the needs, desires and expectations of customers. The purpose of this study is to determine the effect of clinical laboratory service quality on outpatient satisfaction in Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga.

The study population was outpatient clinic laboratory in Lung Hospital dr.Ario Wirawan Salatiga. This research used survey method with sample used for questionnaire test as many as 30 respondents and 139 samples for research. The sampling technique used is Purposive Sampling. Data analysis used in the form of validity and reliability test, simple regression test. Data were analyzed using SPSS program method.

Based on the results of simple regression test showed Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible respectively, except Reliability. Simultaneously there is influence between service quality to patient satisfaction of outpatient clinic laboratory in Lung Hospital dr. Ario Wirawan Salatiga. Outpatient satisfaction in clinical laboratory of Lung Hospital dr.Ario Wirawan Salatiga can be explained by 52,6% by Reliability factor, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

**Keywords:** Quality of Clinical Laboratory Service, Customer Satisfaction