

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

TUGAS AKHIR

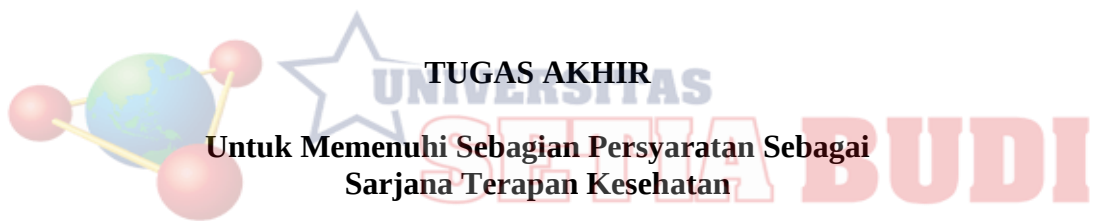
**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Sebagai
Sarjana Terapan Kesehatan**



**Oleh :
Putri Dwi Lestari
08150354N**

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**



**Oleh :
Putri Dwi Lestari
08150354N**

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

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK
TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN**

Oleh :
Putri Dwi Lestari
08150354N

Surakarta, Juli 2019

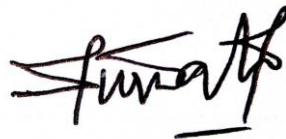
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Elina Endang S., M.Si, Dra.
NIS : 0183001

Pembimbing Pendamping



Yuli Suswati, SE., MM.
NIS :

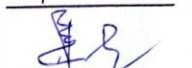
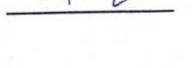
LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN

Oleh :
Putri Dwi Lestari
08150354N

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada 1 Agustus 2019

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Penguji I : <u>Dr. Didik Setyawan, SE., MM., M.Sc</u>		<u>12/8 2019</u>
Penguji II : <u>Dr. Y. Kristanto, SE., MM</u>		<u>21 AUG 2019</u>
Penguji III : <u>Yuli Suswati, SE., MM</u>		<u>15/8 2019</u>
Penguji IV : <u>Dra. Elina Endang S., M.Si</u>		<u>16/8 2019</u>

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Setia Budi



Prof. dr. Marsetyawan HNE S., M.Sc. P.hD.
NIDK. 8893090018

Ketua Program Studi
D-IV Analisis Kesehatan



Tri Mulyowati, S.KM., M.Sc.
NIS. 01201112162151

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur bagi Allah SWT, atas segala karunia-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Saya persembahkan tugas akhir ini kepada kedua orang tua saya, Ayahanda Ibnu Sujono dan Ibunda Ninik Lestari, kakak dan adik-adik saya serta sahabat-sahabat saya yang telah memberikan dukungan moral serta material.

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa tugas akhir ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana 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, 16 Mei 2019



Putri Dwi Lestari
NIM 08150354N

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat serta pertolongan-Nya sehingga penyusunan tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten” dapat terselesaikan dengan baik serta tepat pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Kesehatan Program Studi D-IV Analis Kesehatan, Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Setia Budi.

Banyak hal yang penulis alami selama menempuh pendidikan sampai terwujudnya Tugas Akhir ini. Selama penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak semangat, dukungan, bimbingan serta bantuan baik secara moral maupun material baik secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Ir. Djoni Tarigan., MBA., selaku Rektor Universitas Setia Budi, Surakarta.
2. Prof. dr. Marsetyawan HNE Seosatyo, 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 Analis Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.

4. Dra. Elina Endang Sulistyowati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, motivasi dan berbagai pengalaman selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Yuli Suswati, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan masukan, pengarahan, dan saran yang berharga dalam penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Kepala Perpustakaan beserta staf, karyawan, karyawan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Setia Budi, Surakarta.
7. Kepala Instansi Laboratorium beserta teman-teman analis Laboratorium Klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten yang telah memberikan dukungan moral serta waktu yang diberikan untuk penelitian dan penyusunan tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua serta kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, serta waktu sehingga tugas akhir dapat selesai tepat waktu.
9. Teman-teman D-IV Analis Kesehatan angkatan 2015 dan semua pihak yang telah memberikan dukungan, semangat, dan ikhlas membantu terselesaikannya penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan baik dalam penulisan maupun isi materi. Maka dari itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk hasil yang lebih baik.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini bisa berguna serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan serta bagi pembaca maupun pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 20 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Rumah Sakit	7
B. Laboratorium	10
C. Kualitas Pelayanan	11
D. Kepuasan Pasien	12
1. Pengertian Kepuasan Pasien	12
2. Cara Mengukur Kepuasan Pasien	13
E. Kerangka Pikir	14
F. Landasan Teori	15
G. Hipotesis	17

	Halaman
BAB III. METODE PENELITIAN.....	18
A. Rencana Penelitian	18
B. Tempat dan Waktu Penelitian	18
C. Populasi dan Sampel	18
1. Populasi	19
2. Sampel	19
D. Bahan dan Alat Penelitian	20
E. Variabel Penelitian	20
1. Identifikasi Variabel	20
2. Definisi Operasional Variabel	20
F. Teknik Pengumpulan Data	23
G. Teknik Analisis Data	24
1. Pengujian Instrumen Penelitian	24
2. Uji Asumsi Dasar	25
3. Uji Asumsi Klasik	28
H. Jalannya Penelitian	30
BAB IV. HASIL dan PEMBAHASAN	31
A. Gambaran Umum Responden Penelitian	31
1. Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
2. Kategori Responden Berdasarkan Usia	31
3. Kategori Responden Berdasarkan Pendidikan.....	32
B. Analisis Data.....	33
1. Uji instrumen Penelitian	33
2. Uji Asumsi Dasar.....	35
3. Uji Asumsi Klasik.....	41
BAB V. KESIMPULAN dan SARAN.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. <i>Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	36
Gambar 2. <i>Scatterplot</i>	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 2. Interpretasi Hasil Koefisien Korelasi.....	28
Tabel 3. Responden Berdasarkan Kelamin	31
Tabel 4. Responden Berdasarkan Usia.....	32
Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan	32
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel	33
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner	35
Tabel 8. <i>Correlations</i>	36
Tabel 9. <i>Coefficient</i>	38
Tabel 10. <i>ANOVA</i> ^a	39
Tabel 11. <i>Model Summary</i> ^b	40
Tabel 12. <i>Model Summary</i> ^b	41
Tabel 13. <i>Collinearity Statistics</i>	41
Tabel 14. <i>Model Summary</i> ^a	42

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Permohonan Penelitian dari USB	48
Lampiran 2. Surat Balasan dari RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.....	49
Lampiran 3. <i>Ethical Clearance</i>	50
Lampiran 4. Koesioner Penelitian.....	51
Lampiran 5. Hasil Perhitungan	56
Lampiran 6. Hasil <i>Tryout</i> Variabel Kualitas Pelayanan.....	57
Lampiran 7. Hasil Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i> Variabel Kualitas Pelayanan	59
Lampiran 8. Hasil Uji <i>Tryout</i> Variabel kepuasan Pelanggan.....	62
Lampiran 9. Hasil Uji <i>Validitas</i> dan <i>Reliabilitas</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	63
Lampiran 10. Hasil Uji Penelitian.....	64
Lampiran 11. Tabulasi Data Responden	82
Lampiran 12. Hasil Uji Korelasi	83
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas.....	84
Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier secara Serderhana (Uji t) ...	85
Lampiran 15. Hasil Uji Koefisien Regresi Linier Secara Berganda (Uji F)	86
Lampiran 16. Hasil Uji Determinasi (R^2)	87
Lampiran 17. Hasil Uji Multikolinieritas.....	88
Lampiran 18. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	89
Lampiran 19. Hasil Uji Auto Kolerasi	90
Lampiran 20. Foto Pengambilan Data	91

INTISARI

LESTARI, P.D. 2019. PENGARUH KUALITAS PELAYANAN LABORATORIUM KLINIK TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RSUP Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN. 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 RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

Populasi penelitian ini adalah pasien rawat jalan di laboratorium klinik RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan sampel yang digunakan untuk uji coba kuesioner sebanyak 30 responden dan 267 sampel untuk penelitian. Teknik pengambilan sampel 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 menunjukan variabel kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap, jaminan, empati masing-masing berpengaruh, kecuali kehandalan dan bukti fisik. Secara simultan ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Kepuasan pasien rawat jalan dapat dijelaskan sebesar 18,6% oleh faktor Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti fisik.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik, Kepuasan Pasien.

ABSTRACT

LESTARI, P.D. 2019. THE EFFECT OF QUALITY OF CLINIC LABORATORY SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION IN CENTRAL PUBLIC HOSPITAL Dr. SOERADJI TIRTONEGORO KLATEN. 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 service, the size of which applies according to the product or service to meet the needs, desires and expectations of costumers. The purpose of this study is to determine the effect of clinical laboratory service quality on outpatient satisfaction in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten.

The study population was outpatient clinic laboratory in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. This research use survey method with sample used for questionnaire test as many 30 respondents and 267 samples for research. The sampling technique used is Purposive Sampling. Data analysis used in the from 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 respectively, except Reliability and Tangible. Simultaneously there is influence between service quality to patient satisfaction of outpatient clinic laboratory in Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten. Outpatient satisfaction in clinical laboratory of Central Public Hospital Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten can be explained by 18,6% by Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles.

Key word: Quality of Clinical Laboratory Service, Customer satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Rumah sakit merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam upaya meningkatkan derajat kesehatan masyarakat Indonesia. Mutu pelayanan yang bersifat promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif telah sungguh-sungguh dan terus menerus ditingkatkan oleh pemerintah. Mutu pelayanan saat ini semakin dituntut karena adanya perubahan-perubahan endemik penyakit, perubahan terstruktur organisasi, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta sosio-ekonomi masyarakat (Sutopo, 2012).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 44 tahun 2009 tentang rumah sakit yang dikutip dari Mulyadi, Fadli, Ningsih, (2013), dimana rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya (Yulianti dan Madiawati, 2015).

Laboratorium bagi rumah sakit merupakan salah satu penentu diagnosa oleh para dokter. Permintaan pemeriksaan di laboratorium yang datang tidak saja dari para dokter, tetapi juga langsung dari masyarakat. Tuntutan ini merupakan tantangan yang cukup berat bagi sumber daya manusia laboratorium kesehatan.

Pelayanan kesehatan akhir-akhir ini menjadi sorotan masyarakat, baik dalam pelayanan dasar maupun pelayanan rujukan (Wiyono, 2008).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah salah satu tolak ukur kepuasan pasien yang berdampak terhadap keinginan pasien untuk kembali ke institusi yang memberikan pelayanan kesehatan yang efektif. Pemeriksaan laboratorium patologi klinik merupakan salah satu pelayanan kesehatan rumah sakit, dimana laboratorium klinik sangat bermanfaat dalam membantu menegakkan suatu diagnosa. Keluhan yang biasanya di sampaikan pasien pada pelayanan laboratorium adalah waktu tunggu hasil pemeriksaan yang lama, adanya kejadian tertukar spesimen pemeriksaan laboratorium, dan cara pengambilan sampel yang dilakukan oleh plebotomis yang tidak memuaskan.

Kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan menurut Parasuraman (dalam Lupiyoadi, 2006: 182) dipengaruhi 5 dimensi mutu pelayanan yaitu keandalan (*Realibility*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), berwujud (*Tangibles*). Apabila jasa yang diterima pasien sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pasien, maka kualitas jasa yang didapatkan baik dan berkualitas, jika jasa yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pasien, maka kualitas jasa dianggap buruk (Tjiptono 2006 diacu dalam Sunarmiyatun, 2017).

Pengukuran kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan upaya untuk mengetahui apa yang ada di benak pelanggan secara individual. Mengapa

pelanggan membeli produk/jasa yang dihasilkan, dibanding produk /jasa pesaing. Untuk itulah perlu melakukan survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dengan melakukan survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*), dapat diketahui seberapa puas pelanggan terhadap produk/jasa yang dijual dibandingkan dengan produk/jasa pesaing. Berdasarkan hasil survei kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) dapat dibuat strategi dan *action plan* secara lebih detail sehingga indikator-indikator yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan tersebut dapat diperbaiki dan ditingkatkan kinerjanya (Rangkuti 2013 diacu dalam Sunarmiyatun, 2017).

Peneliti terdahulu yang melakukan penelitian tentang evaluasi kualitas mutu pelayanan memperoleh hasil berikut:

1. Mako (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Dirgahayu Samarinda Kalimantan Timur”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati tidak berpengaruh secara parsial kecuali bukti fisik.
2. Sunarmiyatun (2017) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik Terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Paru dr. Ario Wirawan Salatiga”. Hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan laboratorium (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles*) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium klinik.
3. Utama (2003) “Analisis Pengaruh Kualitas Presepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari kelima dimensi kualitas pelayanan, ternyata dimensi *reliability* paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (pasien).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan serta menyadari pentingnya kepuasan pasien dalam memperoleh pelayanan kesehatan terutama pelayanan kesehatan seperti yang tercantum Undang-Undang Republik Indonesia pada laboratorium klinik yang saat ini terus menjadi perhatian masyarakat, peneliti tertarik dengan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Laboratorium Klinik terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro”. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro terhadap pelayanan laboratorium, selain itu penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kepuasan pasien.

B. Perumusan Masalah

Penelitian tentang kualitas pelayanan laboratorium klinik pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro ini didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di laboratorium Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro?

2. Apakah kualitas pelayanan Laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro?
3. Seberapa besar kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro.
2. Kualitas pelayanan laboratorium klinik dengan dimensi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soeradji Tirtonegoro.
3. Persentase kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Dr. Soeradji Tirtonegoro yang dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Bagi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro
 - a. Sebagai informasi dan masukan kepada pihak manajemen Rumah Sakit dalam upaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanan terhadap pasien.
 - b. Sebagai bahan evaluasi untuk menentukan langkah-langkah kebijakan dimasa mendatang, khususnya pada bagian Laboratorium Klinik Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Soeradji Tirtonegoro.

2. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan dan wawasan terhadap aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien dengan membandingkan teori yang didapat dengan kenyataan yang ada dirumah sakit serta menambah pengalaman peneliti dalam menerapkan secara langsung teori yang diperoleh dari institusi pendidikan di rumah sakit.