

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN PELANGGAN
LABORATORIUM KLINIK RS. BUNDA
PURWOKERTO**

KARYA TULIS ILMIAH

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh Derajat Sarjana Kedokteran Pada
Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh :
Rudy EkoFitranto
20010310098

**FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

Created with

n nitroPDF professional

download the free trial online at nitropdf.com/professional

LEMBAR PENGESAHAN

KARYA TULIS ILMIAH

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PELANGGAN LABORATORIUM KLINIK RS.**

BUNDA PURWOKERTO

Disusun oleh :

Rudy EkoFitrianto

20010310098

Telah diseminarkan pada tanggal : 25 Oktober 2005

Menyetujui dan Mengesahkan

Dosen Pembimbing



(dr. H. Kusbaryanto, M. Kes)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



(dr. H. Erwin Santosa, Sp. A, M. Kes)

PRAKATA

Atas berkat rahmat Allah Yang Maha Kuasa, yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan Karya Tulis Ilmiah ini dengan baik dan lancar. Karya Tulis Ilmiah ini merupakan hasil penelitian dengan judul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto” disusun penulis guna memenuhi sebagian syarat memperoleh derajat sarjana kedokteran pada fakultas kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari begitu banyak dukungan, bimbingan, bantuan, dan kemudahan yang diberikan oleh berbagai pihak kepada penulis sebelum, selama, dan sesudah penelitian, sehingga Karya Tulis Ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih dan mempersembahkan Karya Tulis Ilmiah ini kepada keluarga tercinta : **Papa Mama, my sist mba' ika (Rika Erfiyana) & mba' ina (Erina Rosanti), gand-mo, dan keponakan tersayang “ais” (Faris Ibrahim)**. Serta tidak lupa buat teman-teman dan semua pihak yang selama ini ikut membantu dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini. Kemudian dengan penuh kerendahan diri dan ketulusan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. dr. H. Kusbaryanto, M. Kes selaku pembimbing KTI
2. dr. Ratna Indriawati selaku pembimbing akademik
3. Dekan Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
4. Kepala Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto

Semoga Allah Yang Maha Kuasa memberikan pahala atas segala pemberian kesempatan, bantuan, dukungan, serta bimbingan kepada penulis selama mengikuti pendidikan, dengan iringan doa semoga selalu dalam lindungan Allah SWT.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua, khususnya bagi Laboratorium Klinik RS. Bunda Durenkerta, bagi akademis dan ilmu pengetahuan, dan bagi penulis sendiri

Handwritten text, possibly bleed-through from the reverse side of the page. The text is mostly illegible due to fading and blurring.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	i
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
INTISARI	vii
ABSTRACT	viii
	ix
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Gambaran Umum Lab.Klinik	3
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian	6
Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
Pelayanan Kesehatan	7
Kualitas Pelayanan Kesehatan	8
Kepuasan Pasien (Pelanggan)	12
Tingkat Kepuasan Pelanggan	16
Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	
Jenis Penelitian	20
Populasi dan Sampel	20
Subyek Penelitian	20
Bahan dan Alat Penelitian	21

Variabel Penelitian	22
Definisi Operasional	22
Jalan Penelitian	23
Pengolahan Data	24
Kesulitan Penelitian	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi	26
Faktor kepuasan & kepercayaan.....	31
Tingkat Kepuasan Pelanggan	33
Hubungan Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan	37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan	40
Saran	40

DAFTAR PUSTAKA	42
-----------------------------	----

LAMPIRAN	44
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1	Frekuensi Distribusi Menurut Umur	27
2	Frekuensi Distribusi Menurut Jenis Kelamin	28
3	Frekuensi Distribusi Menurut Pendidikan	28
4	Frekuensi Distribusi Menurut Pekerjaan	29
5	Frekuensi Distribusi Menurut Tujuan Kedatangan	30
6	Alasan Memilih Laboratorium Klinik RS. Bunda	31
-	Frekuensi Distribusi Menurut Kualitas Pelayanan	34