

INTISARI

Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto sebagai Laboratorium Klinik milik swasta menghadapi beberapa permasalahan yang mendasar seiring dengan persaingan yang semakin ketat. Adanya upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan berusaha menjaga kualitas pelayanan kesehatan yang telah ada merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh pihak Laboratorium Klinik RS. Bunda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik demografi pelanggan, dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan Laboratorium Klinik RS. Bunda serta untuk mengetahui adanya beberapa faktor / alasan lain yang mempengaruhi tingkat kepuasan & kepercayaan pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda.

Rancangan penelitian ini adalah penelitian cross sectional non eksperimental, dengan subyek penelitian berjumlah 40 pelanggan yang memenuhi beberapa kriteria pada populasi dan sampel penelitian. Materi dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang langsung diambil dari subyek penelitian yaitu pelanggan Laboratorium Klinik RS. Bunda Purwokerto.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk tingkat kepuasan pelanggan didapatkan urutan dimensi kualitas pelayanan yang menunjukkan pelanggan tidak puas yaitu : perhatian (17,5 %), daya tanggap (7,5 %), kehandalan (2,5 %), berwujud (2,5 %), jaminan (0 %). Sedangkan urutan dimensi kualitas pelayanan yang menyebabkan pelanggan puas dan sangat puas yaitu : jaminan (100 %), berwujud (97,5 %), kehandalan (97,5 %), daya tanggap (92,5 %), perhatian (82,5 %). Dari semua dimensi kualitas pelayanan tersebut, hanya ada 3 dimensi yang terdapat hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan pelanggan yaitu : kehandalan ($r = 0,414$; $p < 0,05$), jaminan ($r = 0,657$; $p < 0,05$), dan berwujud ($r = 0,578$; $p < 0,05$). Sedangkan yang tidak terdapat hubungan bermakna dengan tingkat kepuasan yaitu : daya tanggap ($r = 0,283$; $p > 0,05$), perhatian ($r = 0,303$; $p > 0,05$).