

ABSTRAK

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LABORATORIUM KLINIK PRODIA BANDUNG

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan penting umat manusia, karena kesehatan merupakan investasi yang tak ternilai harganya. Persaingan dalam pelayanan kesehatan di Indonesia terutama di kota-kota besar seperti Bandung semakin meningkat, seperti halnya Laboratorium terlihat tidak hanya laboratorium klinik prodia saja yang ada di kota Bandung namun juga banyak laboratorium lain serta rumah sakit yang juga menyediakan fasilitas laboratorium. Dengan semakin banyaknya laboratorium klinik yang muncul menyebabkan konsumen menjadi lebih banyak pilihan dengan tuntunan mutu yang semakin beragam dan dinamis, oleh karena itu setiap laboratorium klinik dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari seluruh sumber daya yang ada, alat, sarana, prasarana, teknologi, metode, hasil analisa dan yang paling penting adalah sumber daya manusianya. Dengan demikian dengan terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik, maka kepuasan konsumen pun akan tercapai.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Dalam perhitungan analisis, dimensi kualitas merupakan variabel independent (X) dan kepuasan konsumen merupakan variabel dependent (Y).

Kualitas pelayanan pada Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah baik, terbukti dengan nilai rata-rata 3.77 berada pada interval 3,40-4,19. dan tingkat kepuasan pelayanan pada Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah baik, terbukti dengan rata-rata keseluruhan yaitu 3.93 berada pada interval 3,40-4,19.

Untuk mengetahui seberapa kuat hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Prodia Bandung, maka dilakukan uji statistik dengan menggunakan korelasi rank spearman dan diperoleh nilai r_s sebesar 0,326 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang rendah dilihat dari koefisien korelasinya berada pada interval 0,20-0,399 yang termasuk rendah. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Prodia Bandung adalah 10,63% dan sisanya 89,37% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diteliti. Dalam uji hipotesis diketahui $t_{hitung} > t_{tabel}$, ($4,60 > 1,653$) dan $sig < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) hal ini menunjukkan kualitas pelayanan memiliki hubungan positif terhadap kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Prodia Bandung.