

ABSTRAK

Fakultas Ekonomi
Program Studi S-1 Manajemen
2016

Annisa Rahadiyarsi Loekito
1202012005

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN LABORATORIUM KLINIK PRAMITA (STUDI PADA KONSUMEN LABORATORIUM KLINIK PRAMITA CABANG MATRAMAN JAKARTA PUSAT)

118 + xvii halaman, 18 tabel, 3 gambar dan 5 lampiran

Deskripsi Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi dalam kualitas pelayanan yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Pramita Cabang Matraman dan menganalisis faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Pramita Cabang Matraman. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang telah melakukan pemeriksaan di Laboratorium Klinik Pramita Cabang Matraman. Sampel yang diambil sebanyak 60 responden dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,319X_1 + -0,225X_2 + 0,362X_3 + 0,240X_4 + 0,215X_5$$

Urutan secara individu dari masing-masing variabel yang paling berpengaruh adalah variabel daya tanggap dengan koefisien regresi sebesar 0,362, lalu bukti fisik dengan koefisien regresi sebesar 0,319, kemudian diikuti variabel jaminan dengan koefisien regresi sebesar 0,240, dan empati dengan koefisien regresi sebesar 0,215 sedangkan variabel yang berpengaruh paling rendah adalah *emphaty* dengan koefisien regresi sebesar -0,225. Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Laboratorium Klinik Pramita Cabang Matraman perlu mempertahankan elemen-elemen yang sudah dinilai baik oleh pelanggan serta perlu memperbaiki hal-hal yang masih kurang.

Kata-kata kunci: kualitas pelayanan, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dan kepuasan konsumen.