

## **RINGKASAN ISI**

Perkembangan bidang jasa semakin pesat, termasuk jasa di bidang laboratorium klinik juga mengalami perkembangan yang pesat, karena tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga dan memelihara kesehatan semakin besar dan pemerintah juga memberikan peluang yang cukup besar bagi swasta untuk turut serta mengembangkan bidang-bidang jasa kesehatan.

Pengukuran kualitas layanan suatu badan usaha jasa bukan hanya berdasarkan pada penyesuaian standar badan usaha saja melainkan harus lebih berorientasi kepada konsumen oleh karena itu penelitian terhadap kualitas layanan Laboratorium Klinik Prodia Surabaya ini dilakukan dengan berdasar persepsi konsumen.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi konsumen sudah baik sehingga dapat diketahui bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Prodia Surabaya.

Teori yang dipergunakan meliputi teori mengenai Jasa, Kualitas serta Konsep Keberhasilan Kualitas Layanan.

Jenis penelitian adalah *conclusive-diskriptive*, yang merupakan riset yang spesifik dengan tujuan yang jelas dan hasilnya dapat langsung dan nyata memberikan suatu informasi penerapannya.

Variabel dalam penelitian ini bersifat univariate yaitu kualitas layanan dengan sub variabel 5 dimensi kualitas layanan yang terdiri dari Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty. Kemudian kualitas layanan diukur dengan melihat persepsi konsumen terhadap ke-5 dimensi tersebut.

Populasi yang diteliti meliputi konsumen Laboratorium Klinik Prodia yang pernah menggunakan jasa laboratorium klinik pada 1 tahun terakhir. Metode sampling yang digunakan adalah Non Probability Sampling dengan tipe Quota Sampling, dimana karakteristik sample yang ditentukan adalah konsumen yang paling sedikit 2 kali menggunakan jasa laboratorium pada satu tahun terakhir, berumur 17 - 65 tahun dan tinggal di Surabaya.

Teknik pengskalaan yang digunakan adalah Semantic Differential Scale yang berjenis monopolar adjective dengan aras pengukuran interval.

Kuestioner yang disebarakan adalah 60, sedangkan yang memenuhi syarat untuk dianalisis adalah sebanyak 42.

Data yang telah terkumpul dan layak dianalisis akan dianalisis dengan menggunakan uji statistik inferensial, yaitu uji t dengan 2 ekor. Sedangkan statistik deskriptif yang dipergunakan meliputi perhitungan Mean ( $\bar{X}$ ) dan Standart Deviasi ( $S_d$ ).

Berdasarkan hasil analisis statistik inferensial yang telah dilakukan, diperoleh konklusi : kualitas layanan Laboratorium Klinik Prodia secara keseluruhan maupun pada 5 dimensi pengukuran kualitas layanan adalah baik menurut persepsi konsumen.

Secara praktik, layanan yang diberikan oleh Laboratorium Klinik Prodia Surabaya pada Dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty sesuai dengan persepsi konsumen.