

# Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan pada 5 cabang laboratorium klinik prodia jakarta

Sarwasti Paramitra, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=96709&lokasi=lokal>

---

Abstrak

ABSTRAK

SARWASTI PARAMITA

8398150416

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PADA 5 CABANG LABORATORIUM KLINIK PRODIA JAKARTA

xii + 308 halaman + 31 lampiran

Daftar Pustaka : 30 buku literatur, 7 artikel (1990 - 2000)

Kepuasan pelanggan merupakan faktor yang sangat penting dan turut berperan dalam kelangsungan perusahaan. Mengingat pentingnya kepuasan pelanggan tersebut, khususnya pada bidang jasa pemeriksaan laboratorium, maka tesis ini mengulas mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan di 5 cabang Laboratorium Klinik Prodia Jakarta yaitu Laboratorium Klinik Prodia cabang Kramat, Kelapa Gading, Gunawarman, Pluit, dan Kedoya. Kualitas layanan di sini ditinjau dari 5 faktor utama yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy (Zeithaml et al, 1990), Metode penelitian yang digunakan adalah survei - deskriptif dengan menyebarkan kuesioner pada pelanggan di 5 cabang Prodia di Jakarta tersebut Kuesioner disusun dengan menggunakan metode SERVQUAL (Zeithaml et al, p\_26) dari 5 faktor utama dari kualitas layanan di atas, yang dijabarkan dalam 25 butir pertanyaan. Dari kuesioner yang dikembalikan sejumlah 620 kuesioner, kemudian diseleksi yang memiliki isian lengkap, dan terseleksi 530 kuesioner. Kuesioner ditabulasi, dihitung prosentase, dan dianalisis untuk mengetahui tingkat kepuasan, tingkat kesesuaian dan kesenjangan antara pengalimaan dan harapan pelanggan, serta dibuat diagram kartesius untuk mengetahui skala prioritas antara faktor-faktor tersebut, baik di tiap-tiap cabang maupun secara total 5 cabang. Dari analisis data didapatkan hasil tingkat kepuasan secara keseluruhan bervariasi diantara 25 faktor tersebut, yaitu antara 42,98% sampai 67,81%, sedangkan tiap cabang antara 36,60% sampai 77,23%. Sedangkan hasil tingkat kesesuaian antara 77,23% sampai 97,08%, dan kesenjangan antara -0,12 sampai -0,98.

Dari hasil tersebut, dapat dilihat bahwa kondisi tingkat kepuasan pelanggan dan tingkat kesesuaian antara pengalaman dan harapan, masih belum mencapai 100%\_ Kesenjangan antara pengalimaan dan harapan juga

masih bernilai negatif. Hal-hal ini menunjukkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di 5 cabang Laboratorium Klinik Prodia seiam ini belum mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga diperlukan upaya-upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan. Perbaikan dan peningkatan tersebut tentunya memerlukan peran serta dari semua pihak, baik pegawai sebagai aset utama dari proses jasa, maupun pihak manajemen sebagai pendukung dalam menciptakan sistem dan menyediakan fasilitas, dan sarana pendukung, sehingga kepuasan pelanggan di masa datang, dapat mencapai hasil yang optimal dan memenuhi harapan pelanggan.