

# Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Laboratorium Kalibrasi Alat Kesehatan = Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in Medical Device Calibration Laboratory

Alif Rivansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920543786&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Fasilitas layanan kesehatan memiliki peran penting dalam kehidupan manusia, laboratorium kalibrasi peralatan kesehatan yang berkualitas tinggi sangat diperlukan sebagai sarana pendukung dari fasilitas layanan kesehatan. Seiring dengan meningkatnya standar kualitas fasilitas kesehatan di Indonesia, peningkatan kualitas pelayanan dari laboratorium kalibrasi perlu dilakukan guna pemenuhan standar kualitas sarana pelayanan kesehatan dan agar tetap kompetitif. Pengetahuan tentang kualitas pelayanan pada laboratorium kalibrasi alat kesehatan sangatlah diperlukan untuk hal ini, namun faktor kualitas pelayanan dan pengaruhnya pada kepuasan pelanggan hingga loyalitas pelanggan belum banyak diteliti. Oleh karena itu penelitian ini dibuat untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan pada laboratorium kalibrasi alat kesehatan. Studi ini akan menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) untuk mengevaluasi faktor kualitas layanan yang telah diidentifikasi. Hasil dari analisis PLS-SEM kemudian diterapkan pada analisis peta prioritas (IPMA). Hasil dari analisis yang dilakukan menggunakan metode PLS-SEM menunjukkan bahwa faktor kualitas pelayanan yang terdiri dari proses administrasi, waktu pelayanan, petugas, fasilitas, dan hasil pelayanan terbukti berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Dengan faktor "petugas" memiliki nilai kepentingan tertinggi dengan nilai 0.362 berdasarkan hasil analisis IPMA.

.....Healthcare facilities have an important role in human life, a high-quality medical equipment calibration laboratory is very necessary to support the healthcare facilities. Along with increasing quality standards for healthcare facilities in Indonesia, improving the service quality of medical devices calibration laboratories is needed to meet the quality standards of healthcare facilities and to remain competitive. Knowledge about service quality in this field is very necessary for this, however service quality factors and their influence on customer satisfaction and customer loyalty have not been studied further. Therefore, this research was created to examine the effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in the context of medical device calibration laboratories. The Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method is conducted to evaluate the service quality factors that have been identified. The PLS-SEM results then applied to importance-performance map analysis (IPMA). The results showed that service quality factors consisting of administrative processes, service time, Calibration staffs, facilities and service results are proven to have a significant influence on customer satisfaction, where customer satisfaction also influences customer loyalty. The "calibration staff" factor has the highest importance with a value of 0.362 based on the results of the IPMA analysis.