

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS
KUALITAS JASA PENGAMBILAN SAMPEL DARAH
TERHADAP KESETIAAN PENGGUNA JASA LABORATORIUM
RSUD. Dr. MOHAMAD SALEH DI PROBOLINGGO**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN**



Diajukan Oleh :

SHANTI INDRAPURI

No. Pokok : 049611088 E

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2001**

SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN ATAS
KUALITAS JASA PENGAMBILAN SAMPEL DARAH
TERHADAP KESETIAAN PENGGUNA JASA
LABORATORIUM RSUD Dr. MOHAMAD SALEH
DI PROBOLINGGO**

**DIAJUKAN OLEH :
SHANTI INDRAPURI
No. Pokok : 049611088E**

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

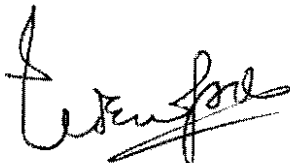
DOSEN PEMBIMBING



DR. SRI WAHYUNI ASTUTI, SE, M.S.

TANGGAL 11-02-'02

KETUA PROGRAM STUDI,



Dra. Ec. Hj. SOEDEWI SOEDOROWERDI, M.S.

TANGGAL 18-02-02

Surabaya, ..12 - 11-.....2001

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing



Dra. Ec. SRI WAHYUNI ASTUTI, M.S.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh yang sifatnya positif dari kepuasan konsumen atas kualitas jasa pengambilan sampel darah terhadap kesetiaan pengguna jasa laboratorium RSUD Dr. Mohamad Saleh di Probolinggo. Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna jasa yang melakukan pemeriksaan dengan jenis pengambilan sampel darah di laboratorium RSUD Dr. Mohamad Saleh Probolinggo.

Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kepuasan pengguna jasa yang diadaptasi dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yaitu lima dimensi kualitas jasa yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Sedangkan variabel tergantung yang digunakan adalah kesetiaan pengguna jasa yang diambil dari empat atribut untuk mengukur kesetiaan pengguna jasa yang dikembangkan oleh David dan Alan (1991 : 34) yaitu 1) penggunaan ulang, 2) lini produk, 3) referensi, 4) immunitas.

Model berpikir yang digunakan sebagai kerangka berpikir dalam penelitian ini diadaptasi dari pernyataan Jones dan Sasser (1994 : 745) yang menyatakan *customer loyalty is caused by combination of customer satisfaction*. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda dengan SPSS 10.0 model persamaan Regresi Berganda yang diperoleh adalah :

$$Y = 1,100 + 0,197 X_1 + 0,154 X_2 + 0,226 X_3 + 0,197 X_4 + 0,086 X_5 + e$$

Sesuai dengan hasil analisa, diperoleh kesimpulan bahwa variabel independen yang digunakan memiliki pengaruh yang signifikan baik secara parsial maupun secara bersama-sama. Hal ini bisa dilihat dari hasil uji t dimana semua koefisien regresi memiliki nilai uji t yang lebih besar dari nilai t kritis sebesar 1,9887. Hasil uji F juga menunjukkan hasil yang signifikan dimana nilai F hitung sebesar 34,314 lebih besar dari nilai F kritis sebesar 2,309. Variabel independen yang memiliki pengaruh paling besar adalah variabel kepuasan pengguna jasa atas dimensi *assurance*, diikuti kepuasan pengguna jasa atas dimensi *responsiveness*, *emphaty*, *tangibles* dan *reliability*. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan sikap pengguna jasa yang tetap melakukan pemeriksaan kesehatan dengan jenis pengambilan sampel darah di lab. RSUD Dr. Mohamad Saleh, merekomendasikan pemeriksaan kesehatan dengan jenis pengambilan darah kepada rekan atau orang lain, mungkin akan menolak tawaran dari laboratorium lain dan mungkin akan menggunakan produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh laboratorium RSUD Dr. Mohamad Saleh selain pemeriksaan dengan jenis pengambilan sampel darah.