

## Identifikasi hubungan karakteristik pelanggan dengan kepuasan pelanggan di UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Propinsi Lampung tahun 2003

Sudiyono W.S., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77540&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Era globalisasi menyebabkan terjadinya persaingan bebas di segala bidang, termasuk bidang industri kesehatan. Upaya peningkatan pelayanan kesehatan tidak dapat dipisahkan dengan sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Dalam hal ini termasuk keberadaan laboratorium kesehatan. Kepuasan adalah salah satu indikator kualitas layanan. Kepuasan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain oleh faktor karakteristik pelanggan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik pelanggan dan hubungannya dengan kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan adalah potong lintang (cross sectional) pada 63 pelanggan yang dilakukan di Seksi Pelayanan Laboratorium Kesehatan Masyarakat UPTD Balai Laboratorium Kesehatan Propinsi Lampung dari tanggal 25 Maret sampai dengan 5 Juli 2003.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pekerjaan dan jenis pemeriksaan berhubungan dengan tarif, tujuan pemeriksaan berhubungan dengan keramahan, jenis kelamin dan tujuan pemeriksaan berhubungan dengan kecepatan pelayanan, jenis kelamin dan sumber biaya berhubungan dengan kecepatan pemeriksaan, karakteristik pelanggan tidak ada hubungannya dengan mutu penjelasan, karakteristik pelanggan tidak ada hubungannya dengan sumbangan solusi, dan tujuan pemeriksaan berhubungan dengan kepuasan total.

Tarif merupakan variabel yang selama ini menjadi sorotan pelanggan dan pihak manajemen, maka dalam menentukan tarif yang perlu diperhatikan adalah faktor-faktor domisili. Walaupun secara keseluruhan banyak variabel bebas yang berhubungan dengan variabel terikat, namun tidak ada faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Agar mutu layanan diakui secara resmi, maka perlu melakukan sertifikasi ISO.

.....Globalization era has lead to free competition in all areas, including health industries. Efforts to improve health services could not be separated with infrastructure and facility of health services. In this case, the existence of health laboratory. Satisfaction is one of indicators quality of service. Satisfaction affected by some factors such as, customer characteristics.

Objective of this study is to identify customer characteristics and its relation to customer satisfactory. Design of this study is cross sectional at 63 customers and conducted in Public Health Laboratory Service section of UPTD Health Laboratory, province of I.ampung from Marc 25th to July 5th 2003.

The results of this study shows that occupation and type of examination related to tariff. purpose of examination related to hospitality, sex and purpose of examination related to service speed, customer characteristics not related to quality of explanatory, customer characteristics not related to solution offered,

and purpose of examination related to total satisfactory.

Tariff is variable that became attention to customers and management and to determine tariff must consider some factors such as residence. Although in general there is lot of independent variables which related to dependent variables, but there is not factors that affecting customer satisfactory. In order to quality of service confessed officially, hence require to do ISO certification.