

## **ABSTRAK**

**JAMALLUDDIN ACHMAD, 18110136**  
**PENGARUH PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI LABORATORIUM KLINIK UTAMA PRIMA**  
**SURABAYA**

**Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2021**

**Kata Kunci : Pelayanan, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini di latar belakang oleh kunjungan pasien laboratorium klinik utama prima surabaya yang masih aktif serta belum memenuhi target yang ditetapkan oleh pihak laboratorium. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan metode kuisisioner terhadap 42 orang responden pelanggan laboratorium klinik utama prima surabaya dengan metode purposive sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pelayanan dan fasilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas, uji reabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear regresi berganda, uji hipotesis.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinearitas dan heteroskedastisitas. Pada uji hipotesis diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,005$  dan  $F_{hitung} 86,083 > F_{tabel} 3,23$  sehingga variabel pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan laboratorium klinik utama prima. Dan secara parsial pelayanan dan fasilitas juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di laboratorium klinik utama prima karena pelayanan memperoleh nilai  $t_{hitung} 9,278 > t_{tabel} 2,022$ , sedangkan fasilitas  $t_{hitung} 10,282 > t_{tabel} 2,022$  dan hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 68,3 % dan sisanya 21,7 % dipengaruhi oleh variabel lain.