

## ABSTRAK

PT Prodia Widyahusada Tbk. merupakan perusahaan swasta yang bergerak di bidang pelayanan jasa pemeriksaan laboratorium klinik yang telah memiliki banyak cabang yang tersebar di Indonesia. Berdasarkan data awal ditemukan jumlah keluhan yang meningkat dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, manajemen harus dapat menerapkan kualitas pelayanan yang merata di seluruh cabang sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Hal ini karena masih terdapat cabang yang belum dapat memenuhi standar kepuasan.

Penelitian ini akan dilakukan pada Cabang Cideng, Jakarta Pusat karena berdasarkan data awal ditemukan cabang ini belum mampu mencapai indeks kepuasan konsumen, serta mengalami penurunan jumlah pelanggan dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan, tingkat kepuasan pelanggan, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan diukur oleh 5 Dimensi dengan 20 pernyataan yang disurvei menjadi 2 yaitu ekspektasi kualitas pelayanan dan harapan kualitas pelayanan.

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 400 orang pelanggan yang pernah menggunakan jasa Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat, dengan teknik *incidental sampling*. Data yang terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan analisa deskriptif dan *customer satisfaction index*.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat dipersepsikan sangat baik, dilihat dari analisa 5 dimensi kualitas pelayanan dengan melihat ekspektasi dan kinerja dari hasil tanggapan pasien laboratorium, *customer satisfaction index* menunjukkan pada hasil para pasien sangat puas dengan pelayanan Laboratorium Klinik Prodia Cabang Cideng Jakarta Pusat.

Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas pelayanan melalui peningkatan fisik bangunan dan pelatihan karyawan agar dapat merespon pasien dengan baik. Penelitian ini tidak luput dari kesalahan yang ada diharapkan penelitian ini dapat merujuk kepada penelitian selanjutnya dengan indikator-indikator yang dapat mengukur secara spesifik kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kepuasan pelanggan, Indeks Kepuasan Pengguna, Pelayanan Kesehatan, Pemasaran Jasa.