

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan Laboratorium Klinik pada nilai yang dirasakan, risiko yang dirasakan konsumen, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen serta keterlibatan sebagai moderasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen Laboratorium Klinik di Indonesia. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 214 orang responden yang ikut berpartisipasi dalam penelitian ini melalui survei secara terhubung dan non terhubung. Analisis penelitian ini menggunakan pengujian SEM-PLS dengan program WarpPLS 5.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif signifikan pada nilai yang dirasakan dan pada kepuasan konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen memiliki pengaruh signifikan pada loyalitas konsumen. Namun, keterlibatan konsumen tidak signifikan memoderasi hubungan antara kepuasan dan loyalitas dalam penelitian ini. Pada penelitian ini juga ditemukan bahwa risiko yang dirasakan konsumen memiliki hubungan negatif signifikan terhadap kualitas layanan, nilai yang dirasakan serta kepuasan konsumen Laboratorium Klinik.

Kata kunci : kualitas layanan, nilai yang dirasakan, risiko yang dirasakan, kepuasan konsumen, loyalitas, keterlibatan, layanan kesehatan, manajemen Laboratorium klinik.

## **ABSTRACT**

This study aims to examine the influence of the Clinical Laboratory service quality on perceived value, perceived risk customer, customer satisfaction and customer loyalty and involvement as moderating the relationship between customer satisfaction and loyalty Clinical Laboratory in Indonesia. The sample in this study administered to 214 respondents who participated in the study through an online and offline survey. This research analysis tools use the SEM-PLS testing program WarpPLS 5.0.

The results showed that service quality has a significant positive effect on perceived value and customer satisfaction. Furthermore, customer satisfaction has a significant effect on customer loyalty. However, customer involvement factor as a moderator does not give a significant effect between satisfaction and loyalty in this study. Result in this study also found that customer perceived risk have a significant negative effect of service quality, perceived value and customer satisfaction on Clinical Laboratory management.

**Keywords:** service quality, perceived value, perceived risk, customer satisfaction, loyalty, involvement, health services, clinical laboratory management



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**KUALITAS LAYANAN KESEHATAN: NILAI YANG DIRASAKAN, RISIKO YANG DIRASAKAN  
KONSUMEN, KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN LABORATORIUM KLINIK**

NONY SRI LESTARI, Dr. Yulia Arisnani W., MBA.

Universitas Gadjah Mada, 2016 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>