

## ABSTRAK

Guna memenuhi harapan pelanggan perlu dilakukan pengukuran kualitas layanan yang sifatnya mampu memberikan kualitas yang sangat tinggi dan mengukur sejauh mana pelanggan mendapat kepuasan dari layanan yang sudah disampaikan. Dimana masih terdapat keluhan dari pelanggan yang signifikan dan relevan, antara hubungan, ukuran atau parameter kualitas jasa pelayanan e-Labs terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya keluhan-keluhan dari pelanggan laboratorium klinik, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut sampai sejauh mana pengaruh kualitas jasa pelayanan e-labs terhadap kepuasan pelanggan terjadi.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dan hubungan kausal. Populasi penelitian diperoleh dari seluruh pelanggan Telemedika Laboratorium Klinik (e-Labs) di Jl.Sentot Alibasyah, Bandung sebanyak 2018 dalam angka tahun 2012. Sampel penelitian 100 responden telah memberikan pendapat untuk kuesioner yang diberikan oleh peneliti. Data yang terkumpul kemudian diolah dengan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Uji koefisien regresi secara simultan dan uji parsial digunakan untuk rancangan uji hipotesis.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas jasa e-Labs yang terdiri dari dimensi *tangible* termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 79,85%, dimensi *reliability* termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 77,44%, dimensi *Responsiveness* termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 74,62%, dimensi *assurance* termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 80,06%, dan dimensi *emphaty* termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 79,06% serta untuk variabel kepuasan pelanggan e-labs termasuk dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 79,12%. Pengaruh kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan sebesar 46,3% sehingga sisanya sebesar 53,7% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain. Secara parsial dimensi *responsiveness* dan dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. besarnya masing masing 49,2% dan 30%. Tanggapan responden menilai tinggi terhadap kualitas jasa layanan dan kepuasan di e-Labs. Hal ini berdasarkan dari hasil nilai persentase terhadap variabel kualitas jasa sebesar 77,96% berada pada wilayah 62,5%-81,25% berkategori tinggi dan variabel kepuasan pelanggan sebesar 79,12% berkategori tinggi.

Kata kunci: kualitas jasa, kepuasan pelanggan