

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *relative advantage* dan *compatibility* terhadap kepuasan konsumen layanan *blood jek*. Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan mencari hubungan kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan *blood jek*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling* dan teknik yang dipilih adalah *accidental sampling* dengan jumlah responden sebanyak 36 responden. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data primer dan jenis data sekunder. Variabel independen terdiri dari *relative advantage* dan *compatibility*. Variabel dependen adalah kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan metode wawancara menggunakan kuisioner, observasi dan kuisioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial *relative advantage* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen layanan *blood jek* dan *compatibility* secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen layanan *blood jek*. Secara simultan *relative advantage* dan *compatibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen layanan *blood jek* pada Rumah Sakit di Kota Lumajang.

Kata Kunci : *Relative Advantage* dan *Compatibility*

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of relative advantage and compatibility on the satisfaction of blood jek service consumers. This type of research is quantitative by looking for causal relationships. The population in this study were blood jek service users. The sampling technique used is Non Probability Sampling and the selected technique is accidental sampling with a total of 36 respondents. The types and sources of data used in this study are primary data types and secondary data types. The independent variable consists of relative advantage and compatibility. The dependent variable is customer satisfaction. The method of collecting data in this study is to use the interview method using questionnaires, observations and questionnaires. The data analysis technique used is descriptive statistics with multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that partially relative advantage does not significantly influence the satisfaction of blood jek service consumers and compatibility partially has a significant effect on the satisfaction of blood jek service consumers. Simultaneously the relative advantage and compatibility have a significant effect on the satisfaction of consumers of blood jek services at Hospitals in Lumajang City.

Keywords: Relative Advantage and Compatibility

