

Kualitas Pelayanan Jasa dan Kepuasan Konsumen pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru

WIDYA TRIANA PUTRI¹; ARIZAL. N^{2*}; ZULIA KHAIRANI³

Universitas Lancang Kuning
Jl. Yos Sudarso No.KM. 8, Umban Sari, Kec. Rumbai, Kota Pekanbaru, Riau 28266
E-mail : arizal@unilak.ac.id

Submit: 3 November 2022

Review: 10 November 2022

Publish: 26 Nov 2022

*) Korespondensi

Abstract: *The purpose of this study was to determine whether the quality of service has an effect on patient satisfaction at the Pekanbaru Focus Clinical Laboratory. The population in this study were patients from Focus Clinical Laboratory Pekanbaru in 2020 as many as 7747 patients. Because of the large population, using the Slovin formula, the sample in this study was 99 patients. In writing this thesis, the author used data analysis with quantitative descriptive methods, with data processing using SPSS. In this study, based on the results of research, it is known that the quality of service with $t_{count} (8.486) > t_{table} (1.980)$, it can be said that there is a real influence between service quality variables on customer satisfaction variables. Besides, the probability value of 0.000 is smaller than 0.05 indicating that service quality (X) has a significant effect on customer satisfaction (Y). The percentage of the influence of the independent variable on the dependent is 42.6% while the remaining 57.4% is influenced or explained by other variables that are not included in this research model such as price, promotion and so on for further research in order to add variables to get a larger R^2 .*

Keywords: *service quality, customer satisfaction*

Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2004).

Untuk melihat jumlah pasien yang menggunakan jasa pelayanan laboratorium yang ada di Pekanbaru, laboratorium swasta yang ada di Pekanbaru terlihat Focus Clinical Laboratory Pekanbaru memiliki jumlah pasien yang paling sedikit yakni 7.747 orang, sementara itu laboratorium klinik Thamrin Pekanbaru memberikan pelayanan jasa yang paling banyak kepada pasien yakni sebanyak 47.513 orang.

Begitu pentingnya kualitas pelayanan juga menjadi prioritas bagi Focus Clinical Laboratory Pekanbaru. Focus Clinical Laboratory Pekanbaru merupakan suatu instansi penyedia jasa pelayanan laboratorium baik untuk pasien masyarakat umum, pasien rujukan maupun perusahaan. Bagaimana perkembangan pelayanan laboratorium dengan jumlah

pasien yang menggunakan jasa layanan laboratorium di dominasi oleh pasien perusahaan/instansi yang menggunakan jasa Focus Clinical Laboratory untuk pemeriksaan kesehatan karyawan. Selain pasien dari instansi/perusahaan, terdapat juga pasien rujukan rumah sakit (dokter praktek) bahkan masyarakat umum.

Komplain yang terjadi pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru antara lain: Hasil lab yang keluar tidak sesuai dengan jadwal yang dijanjikan; Meragukan hasil lab dengan membandingkan hasil lab tempat lain; *Frontoffice* kurang ramah; Sebagian hasil tes lab menjadi rahasia perusahaan/instansi sehingga pasien merasa keberatan; Jam operasional lab yang tidak konsekuen.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Nasution dalam Rusydi (2017) "kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

Kepuasan Konsumen

Kotler dan Keller dalam Priansa (2017) “menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang”.

Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah serta “diduga kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru

METODE

Objek dalam penelitian adalah pasien Focus Clinical Laboratory Pekanbaru yang beralamat di Jalan Durian No. 59 C (Simp. Teratai Atas) Sukajadi – Pekanbaru. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pasien Focus Clinical Laboratory Pekanbaru tahun 2020 sebanyak 7747 orang pasien. Dengan menggunakan rumus slovin diperoleh jumlah sampel 99 orang. Teknik pengambilan sampel digunakan penulis adalah menggunakan metode *accidental sampling*. Teknik analisis data dengan menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana.

HASIL

Analisis Kualitas Layanan

Indicator penelitian variabel kualitas

pelayanan terlihat indikator *tangible* dan *empathy* memiliki skor tertinggi yaitu 3,57 sementara itu *reliability* memiliki skor terendah yaitu 3,40. Dan secara keseluruhan skor rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,51 yang disimpulkan bahwa kualitas layanan sudah tergolong bagus.

Analisis Kepuasan Pelanggan (Y)

Rekapitulasi tanggapan responden untuk variabel kepuasan konsumen dapat penulis tampilkan dapat diketahui bahwa kepuasan konsumen sebagai variabel dependen dengan 3 indikator penelitian diketahui indikator kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan serta indikator tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan memiliki skor terendah, masing-masing sebesar 3,34. Sementara itu tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis memiliki skor tertinggi yakni sebesar 3,46. Namun secara keseluruhan rata-rata skor 3,38 yang berkategorik cukup. Maka kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru sudah cukup baik.

Analisis Data

Uji Validitas

Dari hasil uji validitas SPSS versi 22 di dapat dari 8 indikator dari 2 variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *r hitung* masing-masing itemnya terlihat keseluruhan berada di atas *r-tabel* ($>0,195$). Hal ini berarti bahwa seluruh item pertanyaan dapat dinyatakan valid sebagai alat ukur variabel

Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap semua indikator variabel kepuasan konsumen menunjukkan bahwa nilai koefisien reliabilitas *cronbach's Alpha* berada di atas ($>0,60$). Dengan demikian bahwa semua item pertanyaannya dapat dinyatakan reliabel.

Analisis Regresi

Penulis menggunakan bantuan SPSS versi 20.00 dengan menggunakan metode analisis regresi sederhana. Adapun gambar umum hasil dari regresi sederhana sampel penelitian dapat dilihat pada persamaan sebagai berikut :

$$Y = 2,302 + 0,149X + e$$

Konstanta $a = 2,302$

Jika kualitas pelayanan kualitas distribusi nilainya = 0 maka kepuasan konsumen nilainya positif 2,302

Koefisien $b = 0,149$

Jika nilai kualitas pelayanan bisa meningkat sebesar satu satuan, maka nilai kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,149 satuan. Dengan demikian hasilnya positif.

Uji Hipotesis (Uji Parsial / Uji t)

Pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikansi (probabilitas). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan tingkat signifikansi lebih < 0,05. Hasil penelitian dari masing-masing variabel independen terhadap dependennya sebagai terlihat pada tabel di atas.

Variabel kualitas pelayanan dengan $t_{hitung} (8,486) > t_{tabel} (1,980)$, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Disamping itu nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

Analisis Determinasi (R^2)

Hasil analisis determinasi setelah dilakukan analisis data menggunakan SPSS. Diperoleh angka R^2 sebesar 0,426 atau 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 42,6% sedangkan sisanya 57,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak

dimasukkan dalam model penelitian ini seperti harga, promosi dan sebagainya untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel untuk mendapatkan R^2 yang lebih besar.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk dengan judul "Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang" dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Arizal.N, (2019) bahwa Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Anggota Koperasi

SIMPULAN

Variabel kualitas pelayanan dengan 5 indikator penelitian variabel kualitas pelayanan terlihat indikator *tangible* dan *empathy* memiliki skor tertinggi yaitu 3,57 sementara itu *reliability* memiliki skor terendah yaitu 3,40. Dan secara keseluruhan skor rata-rata untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 3,51 yang disimpulkan bahwa kualitas layanan sudah tergolong bagus. Kepuasan konsumen sebagai variabel dependen dengan 3 indikator penelitian secara keseluruhan rata-rata skor 3,38 yang berkategori cukup. Maka kepuasan konsumen terhadap pelayanan pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru sudah cukup baik.

DAFTAR RUJUKAN

- Alma, H., Bukhari, 2014, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Abdullah, Tamrin., dan., Tantri, Francis., 2014, *Manajemen Pemasaran-*

Edisi 1, Cetakan 3, Jakarta, Rajawali Pers.

Arizal, N., & Agus, S. (2019). The effect of service quality on satisfaction and its Impact on loyalty of cooperative members. *Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences*, 95(11), 228-236.

Effendi, Usman., 2014, *Asas Manajemen-Edisi 1*, cetakan 1. Jakarta, Rajawali Pres

Lovelock, Cristoper., Wirtz, Jochen, 2012, *Pemasaran Jasa-Edisi 7*, cetakan 3, Jakarta, Erlangga.

Lupiyoadi, Rambat., dan A. Hamdani., 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa-Edisi 2*, cetakan 1, Jakarta Selatan, Salemba Empat.

M. Mursid., 2015, *Menejemen Pemasaran-Edisi 1*, cetakan 8. Jakarta, Bumi Aksara

Rahmayanty, Nina 2010, *Manajemen Pelayanan Prima-edisi 1*, cetakan 1, Yogyakarta , Graham Garaha Ilmu

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah., 2013. *Prilaku Konsumen –Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian-Edisi 1*, Yogyakarta, Andi.

Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Manajemen-Edisi 5*, Cetakan 5, Bandung, Alfabeta.

Tjibtono, Fandy., 2011, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima-Edisi 2*, Yogyakarta, Andi

Tjibtono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta Edisi 4, Andi.

Wijaya, Tony, 2018, *Manajemen Kualitas Jasa –Edisi 1*, cetakan 1, Jakarta Barat, Permata Puri Media