

**DETERMINAN KEPUASAN PELANGGAN PADA  
KLINIK PRATAMA FIRDAUS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

ADE TRY SULISTYO

[Trysulistyo12@gmail.com](mailto:Trysulistyo12@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta 55183

Telp: (0274) 387656 fax: (0274) 387646

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze the determinants of customers' satisfaction on Clinic Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. The subjects of this study were patients who were seeking treatment at the Clinic Pratama Firdaus. In this study a sample of 90 respondents were selected using the incidental sampling method. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. Analysis tool used is multiple linear regression and supported by the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the analysis that has been done, the results show that tangible and responsiveness do not have a significant effect on customer satisfaction, while the reliability, assurance and empathy have a significant effect on customer satisfaction at the Clinic Pratama Firdaus.*

**Keywords:** *Tangible, Responsiveness, Empathy, Assurance, Reliability*

**PENDAHULUAN**

Kesehatan adalah sebuah kebutuhan yang penting bagi setiap individu. Setiap individu untuk memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari harus berada dalam kondisi yang sehat. Sehingga kesehatan adalah faktor penting untuk melanjutkan kehidupannya dengan layak.

Pemerintah mengatur dalam Undang-undang nomor 23 tahun 1992 tentang kesehatan, bahwasanya setiap individu memiliki hak yang sama dalam memperoleh derajat kesehatan. Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang diperhatikan oleh pemerintah sebagai upaya pembangunan dalam bidang kesehatan. Pemerintah memiliki peran sebagai pembuat regulasi, memberikan arahan serta sebagai pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam regulasinya mengatur mengenai jaminan agar pelayanan kesehatan memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat.

Pelayanan kesehatan memiliki tujuan untuk memberi kesehatan kepada masyarakat. Beberapa bentuk layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik dan layanan kesehatan lainnya bertanggungjawab dalam merawat, mengobati dan mengupayakan kesembuhan serta kesehatan pasien (Safiera, 2016). Selain dari sisi pelayanan, sarana, prasarana dan alat penunjang juga diperlukan untuk kelancaran dalam pelayanan kesehatan. Upaya tersebut bertujuan untuk memberikan kesehatan dan kenyamanan kepada konsumen yang berkunjung.

Perkembangan pelayanan kesehatan yang semakin positif membuat konsumen semakin membandingkan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan harapan konsumen. Menurut Handayani (2016) pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang menunjukkan adanya hubungan antara harapan dan kinerja pelayanan kesehatan. Pemberian pelayanan kesehatan yang mengecewakan konsumen merupakan penyebab dari kegagalan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu berbagai jasa layanan kesehatan berupaya untuk mendapatkan kepercayaan konsumen dengan memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan berkualitas (Supartiningsih, 2016). Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) Nomor 129 Tahun 2008 tentang standar pelayanan minimal (SPM) rumah sakit menyebutkan bahwa standar kepuasan pasien pada pelayanan rawat jalan sebesar 90%. Hal itu akan menjadi acuan bagi setiap jasa layanan kesehatan tidak terkecuali pada sebuah klinik.

Menurut Handayani (2016) kepuasan konsumen merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah pelayanan. Kepuasan konsumen muncul dari kinerja pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan membandingkan harapan dan pelayanan yang dirasakan oleh konsumen. Menurut Pohan dalam Handayani (2016) mengemukakan bahwa kepuasan pasien akan muncul apabila pelayanan kesehatan yang dirasakan sesuai dengan harapan atau melebihi harapan konsumen. Parasuraman dalam Khusaini (2016) menyatakan konsep pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan unsur-unsur yang terdiri dari daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*) dan keandalan (*reliability*).

Keandalan (*reliability*) adalah dimensi yang mengukur keandalan suatu pelayanan jasa kepada konsumen. Keandalan didefinisikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

Ketanggapan (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat kepada konsumen. Dimensi ketanggapan merupakan

dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek ketanggapan dalam pelayanan adalah kecepatan.

Jaminan (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan kepada konsumen. Dimensi jaminan meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

Empati (*emphaty*) adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada konsumen (pengguna jasa). Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan yang mengejutkan yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

Berwujud (*tangible*) didefinisikan sebagai penampilan fasilitas peralatan dan petugas yang memberikan pelayanan jasa karena suatu *service* jasa tidak dapat dilihat, dicium, diraba atau didengar maka aspek berwujud menjadi sangat penting sebagai ukuran terhadap pelayanan jasa. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan pemberian pelayanan kesehatan khususnya di puskesmas perlu melakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien (pelanggan).

Pada penelitian ini peneliti memilih Klinik Pratama Firdaus sebagai studi kasus. Klinik Pratama Firdaus merupakan klinik yang dimiliki oleh pihak swasta. Klinik Pratama Firdaus berlokasi di Jl. Kapten Piere Tendean No. 56, Wirobrajan, Yogyakarta. Pelayanan yang diberikan berupa, pelayanan dokter gigi, klinik untuk berhenti merokok, pelayanan konseling, pelayanan USG kehamilan, pelayanan kebinanan dan pelayanan rawat jalan atau pelayanan oleh dokter umum serta klinik juga memiliki kegiatan senam sehat satu kali dalam seminggu yang diadakan setiap hari rabu.

Melihat fenomena terdapat persaingan pada klinik kesehatan yang dimana pasien akan mencari klinik yang memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Untuk itu peneliti tertarik untuk menganalisa determinasi kepuasan yang konsumen rasakan terhadap pelayanan kesehatan pada Klinik Pratama Firdaus. Peneliti dalam menganalisis menggunakan metode Regresi Linier Berganda dan didukung dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode tersebut diperkenalkan pertama kali pada tahun 1977 oleh Martilla dan James. Metode tersebut bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan kinerja pelayanan yang diterima (Brandt, 2000) Sehingga dapat diketahui gambaran tingkat kepuasan

konsumen dan mengetahui unsur-unsur yang harus diperbaiki dan dipertahankan ataupun yang harus ditingkatkan oleh Klinik Pratama Firdaus. Berdasarkan penjelasan diatas maka judul pada penelitian ini adalah Determinan Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Pratama Firdaus Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

### **PENURUNAN HIPOTESIS**

Menurut Sugiyono (2016) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang muncul didasarkan pada teori terkait dan belum berdasarkan fakta-fakta empirik melalui pengumpulan serta analisis data. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Konsumen

Bentuk fisik (*tangible*) adalah bentuk tampilan fisik baik dari peralatan dan petugas dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Bentuk fisik (*tangible*) merupakan aspek penting untuk mengukur pelayanan jasa (Handayani, 2016). Apabila kinerja pelayanan jasa kesehatan dalam variabel bentuk fisik sesuai dengan harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi Dkk (2019) serta Tiza dan Febri (2019) menunjukkan bahwa variabel bentuk fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian diperoleh hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H1): Variabel bentuk fisik (*tangible*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

#### 2. Pengaruh Variabel Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel keandalan (*reliability*) merupakan keandalan suatu pelayanan kepada konsumen. Keandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen dengan andal dan akurat (Handayani, 2016). Apabila kinerja pelayanan jasa kesehatan dalam variabel keandalan sesuai dengan harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi Dkk (2019), Supartiningsih (2017) serta Tiza dan Febri (2019) menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian diperoleh hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H2): Variabel keandalan (*reliability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen

### 3. Pengaruh Variabel Daya Tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan konsumen

Variabel daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat (Tjiptono dalam Kartika, 2014). Apabila kinerja pelayanan jasa kesehatan dalam variabel daya tanggap sesuai dengan harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi Dkk (2019 serta Tiza dan Febri (2019) menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian diperoleh hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H3): Variabel daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### 4. Pengaruh Variabel Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan konsumen

Variabel jaminan (*assurance*) adalah bentuk kesopanan dan pengetahuan pelayan serta kemampuan dalam memunculkan keyakinan dan kepercayaan (Tjiptono dalam Kartika, 2014). Apabila kinerja pelayanan jasa kesehatan dalam Variabel jaminan sesuai dengan harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi Dkk (2019), Supartiningsih (2017) serta Tiza dan Febri (2019) menunjukkan bahwa Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian diperoleh hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H4): Variabel jaminan (*assurance*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

### 5. Pengaruh Variabel Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Konsumen

Variabel empati (*empathy*) adalah kondisi dimana penyedia layanan memberikan pengertian dan perhatian kepada konsumen (Tjiptono dalam Kartika, 2014). Apabila kinerja pelayanan jasa kesehatan dalam variabel empati sesuai dengan harapan konsumen maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Pratiwi Dkk (2019) serta Tiza dan Febri (2019) menunjukkan bahwa variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dengan demikian diperoleh hipotesis adalah sebagai berikut:

Hipotesis (H5): Variabel empati (*empathy*) berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

## METODE PENELITIAN

### Objek dan Subjek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah Klinik Pratama Firdaus. Sedangkan subjek penelitian ini adalah pasien yang berkunjung ke Klinik Pratama Firdaus dan dijadikan sebagai sumber informasi pada penelitian ini. Penelitian ini dilakukan pada Oktober 2019 – Januari 2020.

### Jenis Data dan Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer. Data penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode *sampling insidental*. Menurut Sugiyono (2016) *sampling insidental* merupakan penentuan sebuah sampel berdasarkan kebetulan, artinya yang menjadi sampel adalah siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti. *Insidental sample* pada penelitian ini adalah pasien yang kebetulan bertemu di Klinik Pratama Firdaus. Pada penelitian ini menggunakan 90 sampel dengan membagi proporsi 60% untuk pasien sebagai pengguna BPJS, 25% untuk pasien sebagai pengguna dana kesehatan mahasiswa UMY dan 15% untuk pasien sebagai pasien umum di Klinik Pratama Firdaus.

### Definisi Operasional Variabel

**TABEL 1.**  
Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
<i>Tangible</i>	Bentuk tampilan fasilitas dalam bentuk fisik, personel, peralatan pendukung yang digunakan penyedia layanan dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen	1. Fasilitas Fisik 2. Perlengkapan
<i>Assurance</i>	Kesopanan dan pengetahuan pelayan serta kemampuan dalam memunculkan keyakinan dan kepercayaan.	1. Jaminan keamanan dan keselamatan 2. Pengetahuan dan kemampuan Dokter
<i>Reliability</i>	Pemberian pelayanan yang handal kepada konsumen dengan segala kemampuan dalam keahlian, kemandirian, pengetahuan, penguasaan dan profesional sesuai bidangnya	1. Pelayanan tepat waktu 2. Kesesuaian
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat	1. Respon dan kesiapan petugas

		2. Komunikasi dengan pasien
<i>Empathy</i>	Kondisi dimana penyedia layanan memberikan pengertian dan perhatian kepada konsumen	1. Perhatian terhadap pasien 2. Memahami kebutuhan pasien

## Uji Instrumen Data

### 1. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan dengan tujuan sebagai petunjuk sejauh mana suatu alat pengukur (instrumen) mengukur apa yang ingin diukur. Analisa uji validitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Umumnya teknik yang digunakan dalam menguji validitas adalah dengan korelasi *Bivariate Pearson*. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan hasil *r* hitung dan *t* tabel. Apabila *r* hitung nilainya lebih besar daripada *r* tabel maka instrumen dapat dikatakan valid, begitupun sebaliknya apabila nilai *r* hitung lebih kecil daripada *r* tabel maka instrumen dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2011). Nilai *r* hitung dapat ditentukan dengan *software* SPSS sementara nilai *r* tabel dapat dilihat pada tabel *r* dengan ketentuan *r* minimal adalah 0,207 karena pada penelitian ini menggunakan 90 responden dengan tingkat signifikansi 5%. Serta dikatakan valid apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas ini adalah untuk mengetahui apakah hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data atau tidak. Analisa uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *software* SPSS. Pengujian reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alfa*. Rumus ini untuk melihat reliabilitas instrumen yang memiliki skor diantara 0 sampai 1. Semakin tinggi nilai koefisien reliabilitas maka semakin reliabel instrument yang digunakan. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai alfa  $\geq 0,6$ . Sementara apabila nilai alfa tidak  $\geq 0,6$  maka intrumen memiliki reliabilitas yang rendah.

## Uji Hipotesis dan Analisis Data

### 1. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen yang

berhubungan positif atau negatif. Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y_t = \alpha + \beta_1 X_{1t} + \beta_2 X_{2t} + \beta_3 X_{3t} + \beta_4 X_{4t} + \beta_5 X_{5t} + e_t$$

Y = Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien Regresi

X1 = *Tangible*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

Untuk menguji hipotesis dari persamaan ini menggunakan uji parsial (uji t) dan uji simultan (uji F)

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Apabila probabilitas atau tingkat signifikansi < 0,05 maka variabel yang independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen. Sementara jika probabilitas atau tingkat signifikansi > 0,05 maka variabel independen yang diuji tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Apabila probabilitas atau tingkat signifikansi < 0,05 maka variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sementara jika probabilitas atau tingkat signifikansi > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinan antara nol sampai dengan satu. Apabila nilai mendekati satu menandakan variabel independenn mampu menjelaskan variabel dependen. Koefisien determinasi untuk data silang ( $R^2$ ) relatif rendah sebab terdapat terdapat variasi besar antara masing-masing nilai koefisien determinan yang tinggi.



Apabila uji empiris mendapatkan nilai adjusted  $R^2$  negatif maka nilai dianggap nol. Secara matematis jika  $R^2 = 1$  maka adjusted  $R^2 = R^2 = 1$ , sementara apabila nilai  $R^2 = 0$  maka adjusted  $R^2 = (1-k)/(n-k)$ , jika  $k = 1$  maka  $R^2$  akan bernilai negatif.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi yang normal (Ghozali dalam Fauziah, 2018). Data yang baik memiliki pola distribusi yang normal. Ketika uji ini dilanggar maka hasil akan menjadi bias atau tidak valid. Untuk menguji normalitas data, uji yang peneliti gunakan adalah uji Kormogorov Smirnov dengan tingkat signifikansi 0,05. Data yang terdistribusi normal memiliki tingkat signifikansi  $> 0,05$ . Sementara apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka data dikatakan tidak normal.

### b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi memiliki korelasi diantara variabel independen (Ghozali dalam Fauziah, 2018). Untuk melihat apakah terdapat multikolinieritas dalam model regresi, peneliti melihat nilai dari *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Model dikatakan tidak terdapat multikolinieritas apabila nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan nilai *variance inflation factor* (VIF)  $< 10$ . Sehingga analisis dapat dilanjutkan.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah model terdapat perbedaan *variance* dari residual suatu pengamatan terhadap pengamatan lainnya. Untuk menguji heterokedastisitas peneliti menggunakan uji *glejser test*. Penelitian dikatakan terbebas dari heterokedastisitas apabila tingkat signifikansi diantara variabel independen  $> 0,05$ . Sementara apabila tingkat signifikansi antara variabel  $< 0,05$  maka penelitian terdapat gejala heterokedastisitas.

## 3. Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen atau pada pelayanan jasa. Metode ini melakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan dan mengetahui bagaimana penyedia layanan memahami keinginan konsumennya.

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} * 100\%$$

Keterangan:

Tk<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X<sub>i</sub> = Skor rata-rata penilaian kinerja perusahaan

Y<sub>i</sub> = Skor rata-rata penilaian harapan responden

Setelah melakukan analisis kesesuaian kemudian dilakukan perhitungan nilai rata-rata persepsi dan harapan konsumen untuk setiap pertanyaan maupun pernyataan. Hasil perhitungan tersebut diperingkatkan untuk dikelompokkan menjadi empat bagian kuadran pada diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat yang dibatasi oleh dua garis berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y). yang dimana X merupakan rata-rata tingkat kepuasan konsumen sementara Y adalah rata-rata tingkat harapan yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Berikut rumusnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{X}_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{Y}_i}{k}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau seluruh atribut

$\bar{Y}$  : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k : Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Kemudian sumbu X adalah skor tingkat persepsi dan Sumbu Y adalah skor tingkat harapan. Berikut penyederhanaan rumusnya:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

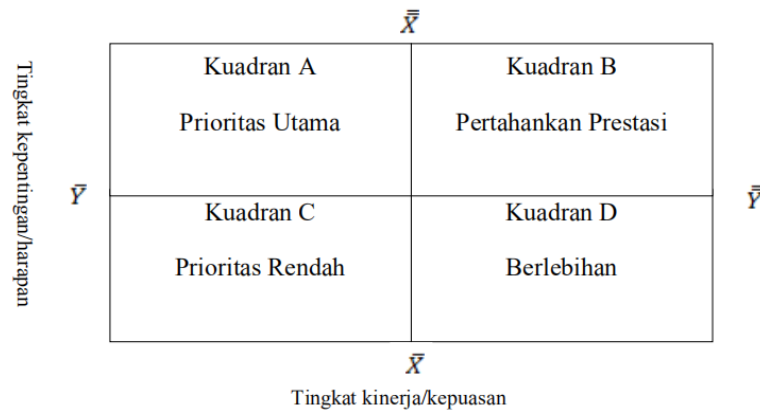
Keterangan:

$\bar{X}$  : Skor rata-rata persepsi

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata harapan

n : Jumlah responden

Nilai-nilai yang diperoleh kemudian diplotkan sesuai dengan gambar 1 sebagai berikut:



**GAMBAR . 1**

Diagram Kartesius

Menurut Martilla dan James dalam Risabella (2016) menyatakan arti dari masing-masing kuadran adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Kuadran A artinya adalah tingkat kepuasan lebih rendah daripada tingkat kepentingan. Kuadran ini menganggap atribut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen namun belum sesuai dengan harapan konsumen dan harus lebih ditingkatkan.

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Kuadran B artinya tingkat kepuasan cenderung sama dengan harapan konsumen. Kuadran ini menunjukkan bahwa lembaga atau perusahaan telah berhasil memberikan kepuasan dan wajib untuk dipertahankan

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Kuadran C artinya atribut dianggap tidak terlalu penting dalam memberikan kepuasan kepada konsumen sehingga atribut dapat dipertimbangkan pengaruhnya dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen

d. Kuadran D (Berlebihan)

Kuadran D artinya atribut yang dianggap kurang penting namun efek yang dirasakan cenderung berlebihan. Dianjutkan untuk tidak melakukan peningkatan layanan pada atribut yang masuk dalam kuadran ini

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### 1. Uji Validitas

**TABEL 2.**  
Hasil Uji Validitas

Variabel	Butir	R	Sig	Keterangan
Bentuk Fisik ( <i>Tangible</i> )	1	0,591	0,000	Valid
	2	0,616	0,000	Valid
	3	0,514	0,000	Valid
	4	0,673	0,000	Valid
	5	0,552	0,000	Valid
Keandalan ( <i>Reliability</i> )	1	0,478	0,000	Valid
	2	0,622	0,000	Valid
	3	0,694	0,000	Valid
	4	0,635	0,000	Valid
	5	0,709	0,000	Valid
Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	1	0,568	0,000	Valid
	2	0,702	0,000	Valid
	3	0,650	0,000	Valid
	4	0,670	0,000	Valid
	5	0,756	0,000	Valid
Jaminan ( <i>Assurance</i> )	1	0,573	0,000	Valid
	2	0,622	0,000	Valid
	3	0,758	0,000	Valid
	4	0,656	0,000	Valid
	5	0,522	0,000	Valid
Empati ( <i>Empathy</i> )	1	0,566	0,000	Valid
	2	0,632	0,000	Valid
	3	0,775	0,000	Valid
	4	0,689	0,000	Valid
	5	0,644	0,000	Valid
Kepuasan Pelanggan	1	0,680	0,000	Valid
	2	0,565	0,000	Valid
	3	0,514	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah

Pada tabel 2. menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dari variabel bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan kepuasan pelanggan adalah  $< 0,05$  atau nilai  $r$  hitung  $> 0,207$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap butir pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini adalah valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**TABEL 3.**  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Bentuk Fisik (Tangibles)	0,890	0,6	Reliabel
Keandalan (Reliability)	0,875	0,6	Reliabel
Daya Tanggap (responsiveness)	0,873	0,6	Reliabel
Jaminan (assurance)	0,871	0,6	Reliabel
Empati (empathy)	0,884	0,6	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,891	0,6	Reliabel

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 3 menunjukkan bahwa hasil uji reliabilitas pada setiap instrumen adalah  $> 0,06$ . Hal tersebut berarti instrument yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel dan dapat dapat dipercaya.

## 3. Uji Normalitas

**TABEL 4.**  
Hasil Uji Normalitas

Kolmogorov-Smirnov		
Statistic	df	Sig.
0,059	90	0,200

Sumber: Data primer diolah

Berdasarkan tabel 4 menunjukkan bahwa hasil uji normalitas pada penelitian ini adalah  $0,200 > 0,05$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

## 4. Uji Multikolinearitas

**TABEL 5.**  
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Tangible	0,539	1,857
Reliability	0,371	2,692
Responsiveness	0,358	2,784
Assurance	0,364	2,748
Empathy	0,437	2,287

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 5 menunjukkan bahwa hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini adalah nilai tolerance yang diperoleh adalah  $> 0,1$  dan nilai VIF  $< 10$ .

Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat masalah multikolinearitas.

#### 5. Uji Heterokedastisitas

**TABEL 6.**  
Hasil Uji Glejser

Model	t	Sig.
Constant	-0,755	0,452
Tangible	1,028	0,307
Reliability	-0,564	0,574
Responsiveness	0,409	0,684
Assurance	-1,215	0,228
Empathy	1,901	0,061

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa hasil uji glejser pada penelitian ini adalah  $> 0,05$  yang berarti dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat gejala heterokedastisitas.

#### 6. Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis bagaimana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk memahami arah hubungan variabel independen terhadap variabel dependen yang berhubungan positif atau negatif. Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah *tangible* (X1), *reliability* (X2), *responsiveness* (X3), *assurance* (X4) dan *empathy* (X5). Sementara variabel dependen yang digunakan pada penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y). Hasil dari uji regresi linier berganda ditunjukkan oleh tabel 7 sebagai berikut:

**TABEL 7.**  
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model	Standar Koefisien	t	sig.	Kesimpulan
Tangible	0,092	1,443	0,153	Tidak signifikan
Reliability	0,314	4,074	0,000	Signifikan
Responsiveness	0,055	0,706	0,482	Tidak signifikan
Assurance	0,412	5,281	0,000	Signifikan
Empathy	0,191	2,685	0,000	Signifikan
R <sup>2</sup>	0,814			
Adjust R <sup>2</sup>	0,803			
F sig	0,000			
n	90			
Variabel dependen: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data diolah

Berdasarkan tabel 7 menunjukkan bahwa hasil uji regresi linear berganda pada penelitian ini menghasilkan nilai koefisien pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien dari setiap variabel ditunjukkan dari kolom standar koefisien pada tabel 5.6 diatas. Variabel *tangible* memiliki nilai koefisien sebesar 0,092, variabel *reliability* sebesar 0,314, variabel *responsiveness* sebesar 0,055, variabel *assurance* sebesar 0,412 dan variabel *empathy* sebesar 0,191.

Dari hasil uji regresi linier berganda yang ditunjukkan pada tabel 7 diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,092 (X1) + 0,314 (X2) + 0,055 (X3) + 0,412 (X4) + 0,191 (X5)$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan Pelanggan
X1	= <i>Tangible</i>
X2	= <i>Reliability</i>
X3	= <i>Responsiveness</i>
X4	= <i>Assurance</i>
X5	= <i>Empathy</i>

Berdasarkan persamaan uji regresi linier berganda dan menunjukkan nilai koefisien dari masing-masing variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1)  $\beta_1 = 0,092$ , berdasarkan persamaan regresi linier berganda nilai koefisien variabel *tangible* (X1) adalah sebesar 0,092. Apabila variabel *tangible* naik sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,092.
- 2)  $\beta_2 = 0,314$ , berdasarkan persamaan regresi linier berganda nilai koefisien variabel *reliability* (X2) adalah sebesar 0,314. Apabila variabel *reliability* naik sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,413.
- 3)  $\beta_3 = 0,055$ , berdasarkan persamaan regresi linier berganda nilai koefisien variabel *responsiveness* (X3) adalah sebesar 0,055. Apabila variabel *responsiveness* naik sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,055.
- 4)  $\beta_4 = 0,412$ , berdasarkan persamaan regresi linier berganda nilai koefisien variabel *assurance* (X4) adalah sebesar 0,412. Apabila variabel *assurance* naik sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,412.

5)  $\beta_5 = 0,191$ , berdasarkan persamaan regresi linier berganda nilai koefisien variabel *empathy* (X5) adalah sebesar 0,191. Apabila variabel *empathy* naik sebesar 1 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan (Y) akan naik sebesar 0,191.

a. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial bertujuan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara individual. Uji parsial melihat dan mengetahui bagaimana pengaruh bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus. Apabila tingkat signifikansi  $< 0,05$  maka variabel independen yang diuji berpengaruh terhadap variabel dependen. Sementara jika tingkat signifikansi  $> 0,05$  maka variabel independen yang diuji tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil uji parsial seperti yang ditunjukkan pada tabel 7 diatas dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1) Variabel Bentuk Fisik (*Tangible*)

Hasil dari pengujian hipotesis yang ditunjukkan oleh tabel 5.7 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,153. Dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh  $> 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel bentuk fisik (*tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji parsial hipotesis (H1) tidak dapat diterima.

2) Variabel Keandalan (*Reliability*)

Hasil dari pengujian hipotesis yang ditunjukkan oleh tabel 5.7 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh  $< 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji parsial hipotesis (H2) dapat diterima.

3) Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Hasil dari pengujian hipotesis yang ditunjukkan oleh tabel 5.7 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,482. Dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh  $> 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji parsial hipotesis (H3) tidak dapat diterima.

4) Variabel Jaminan (*Assurance*)

Hasil dari pengujian hipotesis yang ditunjukkan oleh tabel 5.7 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh  $<$



0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji parsial hipotesis (H4) dapat diterima.

5) Variabel Empati (*Empathy*)

Hasil dari uji hipotesis yang ditunjukkan oleh tabel 5.7 memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,009. Dengan demikian nilai signifikansi yang diperoleh < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan secara signifikan. Oleh karena itu berdasarkan hasil uji parsial hipotesis (H5) dapat diterima.

b. Uji Simultan (uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Uji simultan bertujuan untuk menguji variabel bentuk fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) secara simultan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Firdaus. Variabel independen dapat dikatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila probabilitas atau tingkat signifikansi < 0,05. Sementara apabila tingkat signifikansi > 0,05 maka variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Berdasarkan dari hasil uji simultan (uji F) pada tabel 7 menunjukkan bahwa tingkat signifikansi yang diperoleh adalah sebesar 0,000. Dengan demikian tingkat signifikansi yang diperoleh < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen pada penelitian ini berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

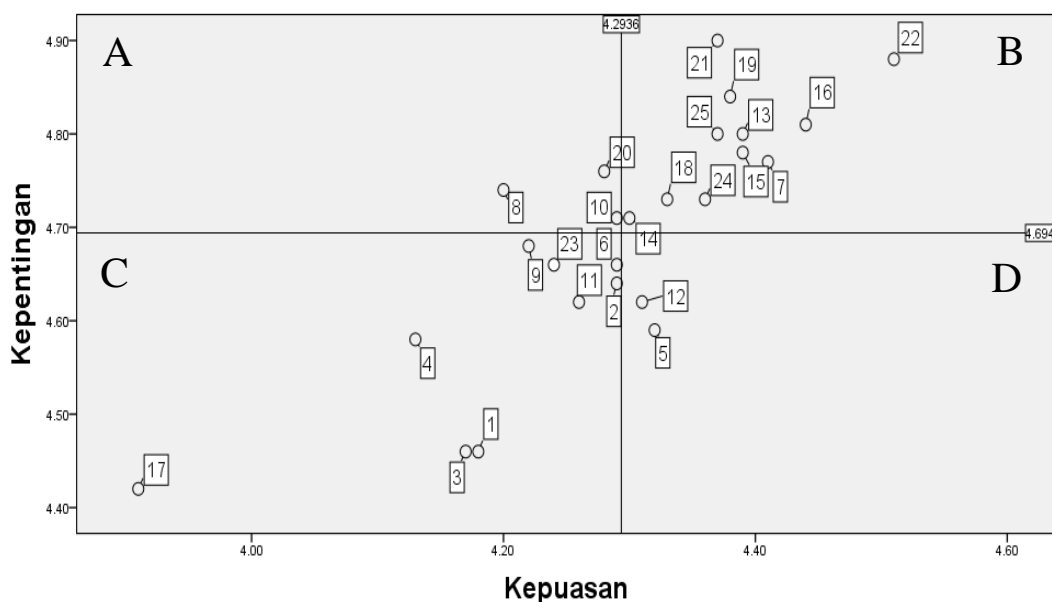
c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan variabel independent mampu menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara nol sampai satu. Apabila nilai mendekati satu menandakan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi pada tabel 7 menunjukkan bahwa nilai R Square ( $R^2$ ) adalah sebesar 0,814. Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen sebesar 81,4% sementara sisanya 18,6% dijelaskan oleh variabel diluar model dalam penelitian ini.

## 7. Importance Performance Analysis (IPA)

*Importance Performance Analysis* (IPA) merupakan alat analisis untuk mengukur tingkat kepuasan atau pada pelayanan jasa. Metode ini melakukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan jasa yang diberikan dan mengetahui bagaimana keinginan konsumen. Berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) diperoleh hasil bahwa variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* memberikan tingkat kepuasan secara keseluruhan sebesar 91,47%. Hal tersebut dapat berarti bahwa tingkat kepuasan yang diperoleh mampu memenuhi Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan sebesar 90% pada pelayanan rawat jalan. Hal tersebut berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Kepmenkes RI) nomor 129 Tahun 2009 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM).

Analisis pada metode *Importance Performance Analysis* (IPA) juga menggunakan diagram kartesius untuk tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan diukur dengan membandingkan harapan dari konsumen dengan pelayanan yang dirasakan. Pada diagram kartesius menggunakan sumbu X dan sumbu Y. Sumbu X diperoleh dari skor rata-rata kepuasan, sementara sumbu Y diperoleh dari rata-rata skor kepentingan. Diagram kartesius akan terbagi menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D. Hasil dari diagram kartesius ditunjukkan oleh gambar 2 sebagai berikut:



**GAMBAR 2.**  
Diagram Kartesius

Berdasarkan diagram 2 diatas menunjukkan bahwa dari 25 pertanyaan yang diajukan kepada responden pada penelitian ini terbagi menjadi 4 kuadran. Hasil dari diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran A terdapat item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Namun, terdapat pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan/pasien masih ada yang belum sesuai dengan harapan, sehingga perlu menjadi prioritas dalam pelayanannya. Beberapa item diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Item nomor 8 (Dokter memiliki pengetahuan, pengalaman dan berkompeten sesuai bidangnya)
- 2) Item nomor 10 (Klinik memberikan kualitas pelayanan yang baik)
- 3) Item nomor 20 (Klinik mampu memberikan kepercayaan kepada pasien)

b. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran B terdapat item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Pada kuadran ini pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan/pasien sudah sesuai dengan harapan. Sehingga klinik telah berhasil memberikan kepuasan dan wajib untuk mempertahankan pelayanan yang diberikan. Beberapa item diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Item nomor 7 (Dokter menangani pasien dengan cepat dan tepat)
- 2) Item nomor 13 (Petugas klinik memberikan penjelasan atas penyakit yang diderita pasien)
- 3) Item nomor 14 (Petugas klinik memberikan informasi perawatan dengan jelas dan mudah dimengerti)
- 4) Item nomor 15 (Dokter cepat tanggap dalam mengatasi keluhan dan permasalahan pasien)
- 5) Item nomor 16 (Kerahasiaan data pasien terjaga)
- 6) Item nomor 18 (Petugas klinik memberikan rasa nyaman atas pelayanan yang diberikan)
- 7) Item nomor 19 (Dokter atau petugas klinik menerangkan tindakan pengobatan dengan jelas sehingga pasien merasa aman dalam menjalani pengobatan)
- 8) Item nomor 21 (Dokter memberikan dukungan emosional, perhatian dan motivasi supaya pasien cepat sembuh)

- 9) Item nomor 22 (Pelayanan yang diberikan kepada pasien sama tanpa membedakan status sosial)
- 10) Item nomor 24 (Petugas klinik memahami kebutuhan pasien)
- 11) Item nomor 25 (Petugas klinik memberikan waktu untuk berkonsultasi)

c. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran C terdapat item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Pada kuadran ini item dianggap tidak terlalu penting dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan/pasien yang berobat. Sehingga item dapat dipertimbangkan pengaruhnya dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pasien. Beberapa item diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Item nomor 1 (Pakaian petugas klinik bersih dan rapih)
- 2) Item nomor 2 (Klinik memiliki tempat dan ruangan yang bersih)
- 3) Item nomor 3 (Klinik memiliki papan petunjuk yang jelas dan mudah ditemukan)
- 4) Item nomor 4 (Jumlah kursi di ruang tunggu cukup untuk menampung pasien)
- 5) Item nomor 6 (Prosedur pendaftaran dan pelayanan yang cepat)
- 6) Item nomor 9 (Ketersediaan obat-obatan memadai)
- 7) Item nomor 11 (Petugas menjalin komunikasi yang baik dengan pasien)
- 8) Item nomor 17 (Satu satpam jaga pada klinik cukup untuk menjaga keamanan)
- 9) Item nomor 23 (Petugas peka terhadap saran dan kritik dari pasien)

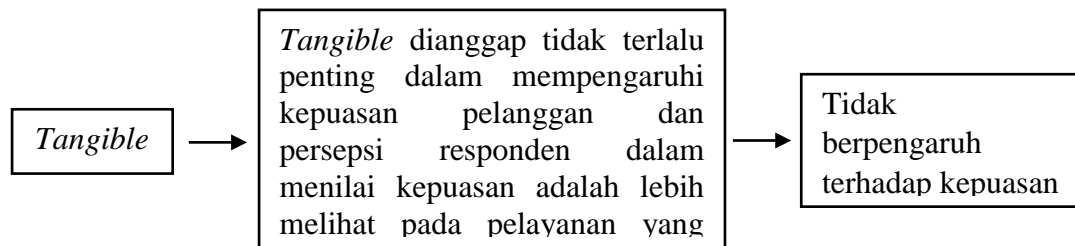
d. Kuadran D ( Berlebihan)

Pada kuadran D terdapat item pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang berobat ke Klinik Pratama Firdaus. Pada kuadran ini item dianggap memberikan efek yang berlebihan dari apa yang diharapkan oleh pelanggan/pasien. Namun pelayanan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Beberapa item diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Item nomor 5 (Klinik memiliki ruang tunggu yang nyaman)
- 2) Item nomor 12 (Petugas memberikan pelayanan dengan tanggap)

## Pembahasan

### 1. Pengaruh Variabel *Tangible* Terhadap Kepuasan Pelanggan

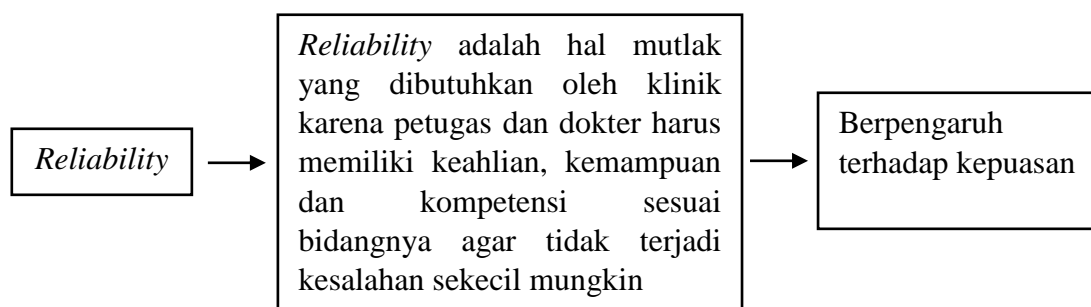


**GAMBAR 3.**

Skema Pengaruh *Tangible* Terhadap Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan. Tidak terdapatnya pengaruh dari variabel *tangible* terhadap kepuasan pelanggan karena responden yang cenderung tidak menganggap penting pengaruh dari fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan fisik petugas dan papan informasi pada klinik terhadap kepuasan pelanggan. Hal tersebut terjadi karena apabila terdapat penurunan maupun peningkatan pelayanan dari dimensi *tangible* yang tidak berubah secara signifikan maka pelanggan tidak merasakan dampaknya terhadap kepuasan yang dirasakan oleh responden. Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa salah satu dimensi kualitas jasa adalah *Quality-enhancing factors*, dimana aspek jasa dapat memberikan dampak positif apabila tingkat kinerjanya tinggi, namun tidak ada dampak negatif yang signifikan apabila kinerjanya rendah. Beberapa faktor diantaranya adalah kebersihan dan ketersediaan.

### 2. Pengaruh Variabel *Reliability* Terhadap Kepuasan Pelanggan



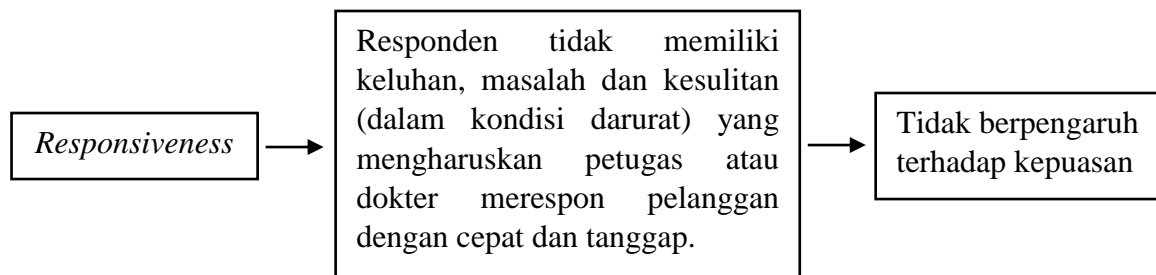
**GAMBAR 4.**

Skema Pengaruh *Reliability* Terhadap Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa variabel *reliability* berpengaruh positif secara signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan. Terdapatnya pengaruh dari variabel *reliability* terhadap kepuasan karena responden menganggap bahwa keandalan dari petugas menjadi suatu hal yang penting dalam memberikan kepuasan terhadap

pelanggan. Pelanggan menuntut bahwa petugas maupun dokter yang bertugas harus memiliki keandalan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang sesuai bidangnya. Apabila hal tersebut tidak terpenuhi maka akan terjadi kesalahan yang tidak diinginkan oleh pelanggan. Sehingga peningkatan maupun penurunan pelayanan pada dimensi *reliability* akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2016) salah satu dimensi kualitas adalah *hygiene factors*, dimana terdapat aspek jasa yang mutlak sangat dibutuhkan, diantaranya adalah reliabilitas dan kompetensi.

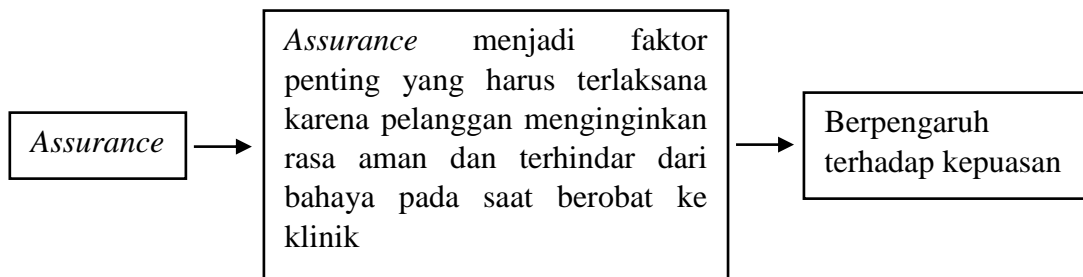
### 3. Pengaruh Variabel *Responsiveness* Terhadap Kepuasan Pelanggan



**GAMBAR 5.**  
Skema Pengaruh *Responsiveness* Terhadap Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Tidak terdapatnya pengaruh dari variabel *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan karena responden menganggap dimensi *responsiveness* tidak terlalu memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan yang dirasakan. Selama responden datang ke klinik tidak terdapat masalah, keluhan, serta kesulitan atau dalam kondisi darurat yang mengharuskan petugas merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap. Maka responden tidak terlalu merasakan perbedaan yang dirasakan jika terjadi peningkatan maupun penurunan kualitas pelayanannya. Kemungkinan lain dapat berupa bahwa terdapat variabel lain yang memberikan dampak yang lebih besar terhadap kepuasan yang dirasakan. Sehingga peningkatan ataupun penurunan kualitas pelayanan dari dimensi *responsiveness* tidak terlalu dirasakan.

#### 4. Pengaruh Variabel *Assurance* Terhadap Kepuasan Pelanggan

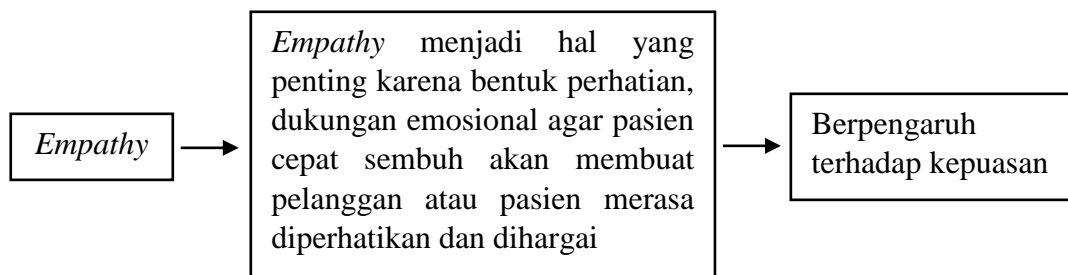


**GAMBAR 6.**

Skema Pengaruh *Assurance* Terhadap Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa variabel *assurance* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapatnya pengaruh dari variabel *assurance* terhadap kepuasan pelanggan karena dimensi *assurance* merupakan faktor penting yang harus terlaksana pada Klinik Pratama Firdaus. Pelanggan dalam melakukan pengobatan ke Klinik Pratama Firdaus menginginkan rasa aman dan terhindar dari bahaya. Karena tujuan pelanggan melakukan pengobatan adalah agar sembuh dan terbebas dari penyakit. Apabila tidak terdapat rasa aman tentu akan membuat pelanggan enggan datang kembali ke Klinik Pratama Firdaus untuk berobat. Maka dari itu klinik harus memberikan jaminan rasa aman dan percaya kepada setiap pelanggan yang datang ke Klinik Pratama Firdaus. Perubahan kualitas pelayanan akan mempengaruhi kepuasan yang pelanggan rasakan.

#### 5. Pengaruh Variabel *Empathy* Terhadap Kepuasan Pelanggan



**GAMBAR 7.**

Skema Pengaruh *Empathy* Terhadap Kepuasan

Hasil menunjukkan bahwa variabel *empathy* berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Terdapatnya pengaruh dari variabel *empathy* terhadap kepuasan pelanggan karena responden merasa empati merupakan hal yang sangat penting bagi pelanggan. Bentuk perhatian yang diberikan kepada pelanggan membuat pelanggan merasa dihargai dan penting. Perhatian yang diberikan berupa motivasi, dukungan

emosional agar pasien cepat sembuh. Sehingga bentuk empati yang dirasakan oleh pelanggan akan membuat pelanggan merasa diperhatikan dan dihargai. Peningkatan ataupun penurunan kualitas pelayanan dalam dimensi *empathy* akan berdampak pada kepuasan yang pelanggan rasakan.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Variabel bentuk fisik (*tangible*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena *tangible* dianggap tidak terlalu penting dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan dan persepsi responden dalam menilai kepuasan adalah lebih melihat pada pelayanan yang didapatkan bukan pada bentuk fisik klinik.
2. Variabel keandalan (*reliability*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena adanya tuntutan dari pelanggan bahwa petugas maupun dokter klinik yang bertugas harus memiliki keandalan, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan sesuai bidangnya agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan.
3. Variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena selama responden tidak memiliki permintaan, keluhan, masalah dan kesulitan (dalam kondisi darurat) yang mengharuskan petugas merespon pelanggan dengan cepat dan tanggap.
4. Variabel jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan yang datang ke klinik menginginkan rasa aman dan terhindar dari bahaya.
5. Variabel empati (*empathy*) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena empati adalah bentuk perhatian, motivasi dukungan emosional agar pasien cepat sembuh akan membuat pelanggan merasa dihargai dan penting serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disampaikan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa saran yang peneliti sampaikan adalah sebagai berikut:



1. Variabel *tangible* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka peningkatan pelayanan dari dimensi *tangible* dapat dipertimbangkan dan lebih melakukan peningkatan pada pelayanannya.
2. Variabel *reliability* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *reliability* dapat ditingkatkan kualitas SDM nya dan dipertahankan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan harapan pelanggan.
3. Variabel *responsiveness* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka peningkatan pelayanan dari dimensi *responsiveness* dapat diperhatikan ketika terjadi kondisi darurat yang mengharuskan pemberian pelayanan dengan cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pasien.
4. Variabel *assurance* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *assurance* dapat dilakukan peningkatan pada pemberian rasa aman dan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. Variabel *empathy* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka pelayanan dari dimensi *empathy* dengan pemberian perhatian, motivasi dan dukungan emosional dapat dipertahankan kualitas pelayanannya terhadap pelanggan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Meskipun penelitian telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, namun tentunya masih terdapat keterbatasan dan kelemahan pada penelitian ini, yaitu:

1. Peneliti tidak dapat mengontrol keadaan fisik maupun psikis responden apakah dalam keadaan sehat dan berkenan untuk mengisi kuesioner yang diberikan.
2. Peneliti tidak melakukan wawancara secara mendalam kepada responden

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., ... & Hoseini, S. H. 2014. Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC health services research*, 14(1), 322.
- Arokiasamy, A. R. A., & Abdullah, A. G. 2013. Service quality and customer satisfaction in the cellular telecommunication service provider in Malaysia. *Researchers World*, 4(2), 1.
- Aryani, F., Husnawati, H., Muharni, S., & Afrianti, R. (2015). Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. *Pharmacy: Jurnal Farmasi Indonesia*, 12(01).
- Anbari, Z., Mohammadi, M., & Taheri, M. 2014. Measurement of quality of hospital services via SERVQUAL model. *Life Science Journal*, 11(6), 51-56.

- Ayu, R. P. 2014. Analisis Marketing Mix-7p Terhadap Keputusan Penggunaan Jasa Photography Dan Sinematografi Di Akhmad Maxi Photography (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Basuki, Agus Tri., Imamudin Yuliadi. 2015. *Electronic Data Processing (SPSS 15 dan Eviews 7)*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Danisa Media
- Einurkhayatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (E-Journal)*, 5(4), 33-42.
- Essiam, J. O. 2013. Service quality and patients satisfaction with healthcare delivery: Empirical evidence from patients of the out patient department of a public university hospital in Ghana. *European journal of business and management*, 5(28), 52-59.
- Firdaus, F. F., & Dewi, A. 2015. Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 4(2).
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Handayani, S. 2016. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Baturetno. *Profesi (Profesional Islam): Media Publikasi Penelitian*, 14(1), 42-48.
- Hatiningtiya, B. R., & Iskandar, D. (2016). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Rumah Sakit Mh Thamrin Purwakarta. *eProceedings of Management*, 3(3).
- Jayanti, N. D., Purwanti, S., & Si, M. (2017). Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Tangibles) Di Legend Premium Coffee Yogyakarta. *E-Journal Student PEND. TEKNIK BOGA-S1*, 6(1).
- Kariman, A., & INDRIANI, F. 2012. *Analisis Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pelanggan Rawat Inap RSUD Tangerang* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Kartika, A. Y. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelanggan PT. Telkom Yogyakarta.
- Khair, H., & Silvianita, A. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Penerbangan Lion Air (Studi Pada Mahasiswa Universitas Telkom Tahun 2016). *eProceedings of Management*, 3(2).
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. 2012. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2).
- Khusaini, A. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta.
- Kusumawati, D. 2012. *Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Atas Penanganan Keluhan Di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wates* (Doctoral dissertation, PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA).
- Menteri Kesehatan. 2008. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/Kepmenkes/SK/II/2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. Jakarta

- Menteri Kesehatan. 2014. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 2014 tentang Klinik. Jakarta
- Nugraha, N. C., & Yuniawan, A. 2017. Implementasi Importance And Performance Analysis (IPA) Dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan (PNS) (Studi pada Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat, SNVT PIPA Pemali-Juana PPK PAT dan PPK PAB). *Diponegoro Journal of Management*, 6(4), 679-692.
- Nugraha, R., Harsono, A., & Adianto, H. 2014. Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel X berdasarkan Matrix Importance Performance Analysis (Studi kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Jurusan Teknik Industri, Institut Teknologi Nasional (Itenas)*, 1(0), 03.
- Purcărea, V. L., Gheorghe, I. R., & Petrescu, C. M. 2013. The assessment of perceived service quality of public health care services in Romania using the SERVQUAL scale. *Procedia Economics and Finance*, 6, 573-585.
- Putra, A. F. (2014). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Akuntansi dalam Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (PPAk). *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 15(9), 1873-1892.
- Putranti, A. 2016. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Perawatan Gigi Di Klinik Gigi My Dental Care Surabaya. *Jurnal Penelitian Kesehatan " SUARA FORIKES "(Journal of Health Research " Forikes Voice")*, 7(4), 201-207.
- Ramadhani, F. R. 2017. *Pengaruh Arus Kas Terhadap Pertumbuhan Laba: studi pada perusahaan bumn publik tahun 2011-2015* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).
- Safiera, F., & Setyawan, Y. 2017. Metode Importance-Performance Analysis (IPA) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta. *Jurnal Statistika Industri dan Komputasi*, 2(02), 84-92.
- Sekaran, Uma., & Bougie Roger. 2017. *Metode Penelitian Untuk Bisnis*. Edisi 6. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Subianto, T. 2007. Studi Tentang Perilaku Konsumen Beserta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 3(3), 165-182.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.

- Syahbana, D. 2016. Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Susu Warga Mulya Purwobinangun Pakem. *Jurnal Pendidikan dan Ekonomi*, 5(3), 198-204.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tiza, M. F., & Susanti, F. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Studi kasus pada perusahaan JNE Cabang Padang.
- Widjanarko, B., & Jati, S. P. 2019. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 7(1), 24-29.