

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA KLINIK DENTI SARI  
BOGOR JAWA BARAT**

**Dwi Eka Febriani**

ASM BSI Jakarta  
Jl. Jatiwaringin Raya, No. 18, Jakarta  
dwi.dif@bsi.ac.id

**Abstrak**

*Dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan pada bidang kesehatan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan efisien serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini pasien. Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Denti Sari Bogor. Sampel diambil menggunakan perhitungan rumus yang dikemukakan oleh Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, mendapatkan hasil 71 responden. Metode penelitian ini terdiri dari Skala Likert, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan persamaan regresi, uji statistik SPSS versi 21. Koefisien korelasi diperoleh sebesar 0,866 berarti terdapat hubungan antara pelayanan dan kepuasan. Koefisien determinasi sebesar 75% yang berarti faktor pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sisanya 25% dipengaruhi faktor lain. Uji persamaan regresi  $Y = 4,256 + 0,898X$ , dapat dianalisa, tanpa ada pelayanan maka kepuasan pelanggan sebesar 4,256 dan jika pelayanan meningkat sebesar 1 maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 5,154.*

**I. PENDAHULUAN**

Dalam kehidupan manusia disibukkan dengan berbagai macam hal, terutama dalam bidang kesehatan. Hal ini menuntut penyedia jasa kesehatan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Pelanggan menemukan banyak sekali perusahaan yang menawarkan jasa dalam setiap kategori dan pelanggan memiliki beragam kebutuhan dalam kombinasi serta harga jasa tersebut.

Pada kondisi persaingan yang semakin tinggi seperti sekarang ini hanya perusahaan yang mengutamakan kepuasan pelanggan saja yang mampu bertahan dan unggul dari perusahaan lain. Hal ini dikarenakan perusahaan tersebut mampu memberikan nilai - nilai yang baik terhadap pelanggan dari pada pesaing usaha. Banyak cara yang dapat dilakukan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, salah satunya adalah dengan memberikan kesan atau citra yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pada era globalisasi, dinamika kehidupan dunia usaha semakin keras dan ketat termasuk di bidang layanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan maka fungsi pelayanan pada bidang kesehatan perlu ditingkatkan agar menjadi lebih efektif dan

efisien serta memberikan kepuasan terhadap pelanggan dalam hal ini pasien.

Kepuasan pelanggan merupakan sasaran sekaligus kiat pemasaran bagi perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan tidak akan pernah tercapai tanpa adanya pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan adalah hal yang diutamakan, karena apabila pelanggan merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan, maka perusahaan tersebut akan ditinggalkan dan menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Setiap perusahaan harus mendengarkan keluhan dan mengetahui apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Klinik Denti Sari merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang memberikan pelayanan dibidang kesehatan. Di Klinik Denti Sari pasien/pelanggan mendapatkan antrian lama, yang bermasalah pada dokter yang bertugas, terutama di bagian dokter umum. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan tersebut, tidak ada upaya lain yang dapat dilakukan, kecuali menyelenggarakan layanan kesehatan yang sebaik – baiknya.

**II. LANDASAN TEORI**

## 2.1. Disiplin

### 2.1.1. Pengertian Disiplin

Menurut Moenir dalam Majid (2009:34) menyatakan bahwa “Pelayanan merupakan rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, atas jasa yang mereka dapatkan dari suatu perusahaan”.

Sedangkan menurut kasmir (2008:15) “pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan”.

Sedangkan menurut Kotler dalam Laksana (2008:26) Pelayanan adalah “*a service any Act or ferpormance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the Ownership of anything, its production may or may no be to a physical product*”. Maksudnya yaitu pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Prroduksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik.

### 2.1.2. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Moenir (2010:190) menjelaskan bahwa layanan umum yang dilakukan oleh siapapun. Bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam, yaitu:

1. Layanan dengan lisan  
Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang HUMAS, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjerlaskan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
2. Layanan melalui tulisan  
Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah mapupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatangan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).
3. Layanan berbentuk perbuatan  
Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat bawah dan menengah. Karena factor keahlian dan

keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Pada kenyataannya, jenis layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum.

## 2.2. Kinerja

### 2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Bangun (2012:230) menyatakan bahwa, “peningkatan kinerja merupakan hal yang diinginkan baik dari pihak pemberi kerja maupun para pekerja. Pemberi kerja menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan”.

Bangun (2012:231) menyatakan bahwa, “kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut sebagai standar pekerjaan”.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai karyawan persatuan periode waktu dakan melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2.2.2. Dimensi Kepuasan Pelanggan

Menurut Rahmayanty (2010:173) mengungkapkan terdapat lima faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap jasa yang bersifat *in – tangible* (tak berwujud fisik) yaitu :

1. Keandalan (*Realibility*), kemampuan perusahaan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
2. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu ketersediaan untuk melayani pelanggan dengan baik dan kemampuan perusahaan untuk menolong pelanggan
3. Keyakinan/Jaminan (*Assurance*), yaitu kesopanan petugas, pengetahuan, serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan terbebas dari resiko
4. Kepedulian/Empati (*empathy*), yaitu rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan, serta kemudahan untuk dihubungi
5. Bukti Fisik (*Tangibel*), yairu meliputi

perlengkapan karyawan, fasilitas fisik, dan sarana komunikasi

### III. METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Data Primer

##### a. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, guna mendapatkan data-data yang diperlukan.

##### b. Metode Kuesioner

Metode kuesioner yaitu dengan membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk mendapatkan jawaban secara tertulis dari beberapa karyawan yang mewakili objek penelitian, dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan (pertanyaan yang sudah disiapkan secara tertulis dengan alternatif jawaban yang telah disediakan).

#### 2. Data Sekunder atau Studi Kepustakaan

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang ada. Data ini diperoleh dari buku-buku atau laporan-laporan terdahulu yang berkaitan dengan gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan.

### IV. PEMBAHASAN

#### 5.1. Karakteristik Responden

Setelah melaksanakan penelitian pada Klinik Denti Sari Bogor didapatkan data-data yang akan diolah dalam penulisan dengan perhitungan secara manual. Responden dilihat dari beberapa karakteristik seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Dimana data tersebut tercantum seperti dibawah ini:

##### 1. Jenis Kelamin

**Tabel V.1**

#### Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki – Laki	2 4	3 4 %
Wanita	4 7	6 6 %

Jumlah	7 1	1 0 0 %
--------	--------	------------------

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2017

Berdasarkan tabel III.1 dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki – laki sebanyak 24 orang dengan persentase sebesar 34% sedangkan responden berjenis kelamin wanita sebanyak 47 orang dengan persentase sebesar 66%.

##### 2. Usia

**Tabel V.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
15 – 23 tahun	9	13%
24 – 35 tahun	18	25%
36 – 64 tahun	43	61%
>65 tahun	1	1%
Jumlah	71	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2017

Dapat diketahui bahwa responden terbanyak dengan Usia 36 – 64 tahun sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 61%.

##### 3. Pendidikan Terakhir

**Tabel V.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMP	2	3%
SMA	48	68%
D3	6	8%
S1	12	17%
Lain – lain	3	4%
Jumlah	71	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2017.

Dapat diketahui bahwa latar belakang pendidikan terakhir responden terbanyak

dengan Pendidikan Terakhir SMA sebanyak 48 orang dengan persentase 68%.

#### 4. Pekerjaan

**Tabel V.4**  
**Karakteristik Responden**  
**Berdasarkan Pekerjaan**

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Pelajar/Mahasiswa	5	7%
Karyawan Swasta	21	30%
Wiraswata	9	13%
PNS	1	1%
BUMN	2	3%
Ibu Rumah Tangga	33	46%
Jumlah	71	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, 2017

Dapat diketahui bahwa bidang pekerjaan responden terbanyak sebagai Karyawan Swasta sebanyak 21 orang dengan persentase 30% dan sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 33 orang dengan persentase 46%.

## V. KESIMPULAN

Pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan yang diambil dari seluruh hasil penelitian tentang pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Denti Sari, yaitu :

1. Pada penelitian ini penulis mengambil populasi 240 responden dan menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Terdapat 71 sampel yang dijadikan responden pada penelitian ini.
2. Hasil Analisis Koefisien Korelasi pada Klinik Denti Sari, didapatkan nilai R sebesar 0,866 yang berarti terdapat hubungan kuat antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Hasil Koefisien Determinasi didapatkan nilai sebesar 75% yang berarti adanya pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sisanya yaitu sebesar

25% dipengaruhi oleh faktor lain seperti citra perusahaan, budaya perusahaan dan faktor lain yang membutuhkan penelitian lebih lanjut.

4. Hasil Persamaan Regresi didapatkan persamaan garis  $Y = 4,256 + 0,898X$  yang artinya jika  $X = 0$  atau tanpa ada pelayanan maka kepuasan pelanggan sebesar 4,265. Dan jika  $X$  naik 1 angka atau setiap kenaikan pelayanan sebesar 1 maka akan menaikkan kepuasan pelanggan menjadi sebesar 5,154.

## REFERENSI

- Kasmir, 2008. Etika customer Service. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks.
- Majid, Suharto Abdul, 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Modul Bahasa Indonesia, Semester 2, 2014. Bina Sarana Informatika.
- Moenir, A. 2010. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priyanto, Duwi. 2012. Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS, Yogyakarta: ANDI.
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen pelayanan prima. Yogyakarta: graha ilmu. Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2015. Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Riduwan. 2010. Dasar – dasar Statistiska. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.