

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KLINIK PRATAMA STIESIA

Alisiaodha Qurnia Yaasiinthya

chintya.alisia31@gmail.com

Aniek Wahyuati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Along with the increasing awareness of the importance of health for the community, as well as the rapid development of health technology, a quality health services is required to meet the community basic needs. Therefore, this research aimed to examine the effect of service quality, location and facilities on customers' satisfaction of Stiesia Pratama Clinic. The data were primary. Moreover, the data collection techniques used accidental sampling. in line with, there were 98 respondents as sample. Furthermore, the instrument was questionnaires. In addition, the data analysis technique used multiple linier regression with SPSS 20. The research result concluded service quality had significant effect on customers' satisfaction of Stiesia Pratama Clinic. It meant, the service provided was very good. Meanwhile, location had insignificant effect on customers' satisfaction as the place did not passed by public transportation. Likewise, the facility had insignificant effect on customer's satisfaction since the facilities provided were not complete.

keywords: *Service Quality, Location, Facilities, Customers' Satisfaction*

ABSTRAK

Seiring dengan semakin meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan bagi masyarakat, serta pesatnya perkembangan teknologi kesehatan, hal ini menjadi tuntutan terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. Dalam Penelitian ini pengambilan teknik sampel dengan menggunakan metode *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 98 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan penyebaran kuisioner. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan alat bantu aplikasi SPSS 20. Hasil yang di peroleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena menunjukkan pelayanan yang diberikan sangat baik. Lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena lokasi tidak mampu memberikan tempat yang dapat dilalui angkutan umum. Fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena fasilitas yang disediakan kurang lengkap.

kata kunci : Kualitas Pelayanan, Lokasi, Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.

PENDAHULUAN

Klinik Pratama Stiesia merupakan tempat pelaksanaan teknis kesehatan yang di atur oleh supervisi Dinas Kesehatan. Keberadaan Klinik Pratama Stiesia yang lokasinya lebih dekat dengan kalangan masyarakat daripada Rumah Sakit. Klinik Pratama Stiesia menjadi sasaran utama yang dijadikan oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang cepat untuk ditangani oleh pihak Klinik Pratama Stiesia. Disebabkan keberadaan Klinik Pratama Stiesia mampu memiliki bentuk pelayanan dan fasilitas kesehatan yang penting dan terjangkau oleh seluruh masyarakat yang telah di sediakan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia, khususnya bagi kalangan masyarakat yang perekonomiannya menengah ke bawah. Akses transaksi pembayaran yang berada di Klinik Pratama Stiesia seperti biaya periksa dan obat yang dapat ditanggung oleh BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) sehingga tidak adanya terjadi transaksi pembayaran. Akan tetapi bagi masyarakat yang tidak memiliki BPJS (Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial) maka akan dikenakan biaya periksa dan obat.

Keberadaan Klinik Pratama Stiesia yang lokasinya dekat dengan kalangan masyarakat maka alasan utama masyarakat memilih Klinik Pratama Stiesia sebagai tempat untuk berobat. Akan tetapi lokasi Klinik Pratama Stiesia kurang strategis dikarenakan tidak bisa dilalui angkutan umum. Terdapat permasalahan yang sering terjadi di Klinik Pratama Stiesia seperti kualitas pelayanan yang kurang cepat dan siagap atas melayani pemeriksaan atau pengobatan pada Klinik Pratama Stiesia. Perkembangan di dunia bisnis yang saat ini mengalami banyak pertumbuhan yang sangat pesat baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Masyarakat adalah salah satu kunci dari suatu keberhasilan pembangunan Klinik Pratama Stiesia.

Menurut Manurung (2012:41) menyatakan bahwa perkembangan perekonomian secara menyeluruh yang diiringi dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat dan tajam, baik dipasar domestik maupun di pasar internasional. Perkembangan di dunia bisnis yang saat ini mengalami banyak pertumbuhan yang sangat pesat baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Masyarakat adalah salah satu kunci dari suatu keberhasilan pembangunan Klinik Pratama Stiesia. Pembangunan Klinik Pratama Stiesia telah menyediakan berbagai sarana/fasilitas kesehatan dan beserta tenaga kesehatan. Sebagai ujung tombak pelayanan dan pembangunan

Klinik Pratama Stiesia dapat memerlukan suatu rasa perhatian yang berkaitan dengan kualitas mutu pelayanan kesehatan yang dapat dilengkapi dengan adanya unit rawat inap dituntut selalu untuk meningkatkan keprofesional dari para pegawai-pegawai Klinik Pratama Stiesia serta meningkatkan sarana/fasilitas kesehatan yang telah disediakan oleh Stiesia untuk Klinik Pratama Stiesia sehingga Klinik Pratama Stiesia dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat yang periksa dan berobat di Klinik Pratama Stiesia. Kesehatan adalah keadaan yang berada di badan, jiwa dan sosial yang akan sejahtera sehingga dapat di kemungkinan bahwa setiap orang yang hidup akan berguna secara sosial dan ekonomis. Kualitas pelayanan disini adalah segala macam bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia selama pelanggan tersebut berada di Klinik, meliputi pelayanan yang diberikan. Menurut Christina (2011:113) menyatakan bahwa lokasi adalah faktor utama dalam pemilihan tempat pelanggan. Pelanggan dalam melakukan pemeriksaan juga mempertimbangkan dan memilih fasilitas yang baik. Fasilitas yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak klinik kesehatan untuk mendukung segala kenyamanan atau kepuasan pada pelanggan Klinik Pratama Stiesia. Alasan mengapa penulis memilih kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas sebagai variabel bebas adalah karena penulis ingin melihat seberapa jauh kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan untuk melakukan pemeriksaan di klinik. Berdasarkan latar belakang diatas rumusan masalah yang dapat ditemukan dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan? (2) Apakah lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan? (3) Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan? (4) Apakah salah satu variabel bebas ada yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan? Penelitian ini bertujuan untuk (1) Untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan (2) Untuk menganalisa pengaruh lokasi terhadap kepuasan pelanggan (3) Untuk menganalisa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan

TINJAUAN TEORITIS

Pemasaran

Ada banyak definisi yang dikemukakan oleh pakar untuk istilah pemasaran, definisi yang paling sesuai dengan tujuan kita menurut Swastha (2012:4) Pemasaran adalah sistem keseluruhan dari kegiatan-kegiatan usaha yang ditunjukkan untuk merencanakan,menentukan harga mempromosikan, dan mendistribusikan barang dan jasa yang dapat memuaskan kebutuhan baik kepada pembeli yang ada maupun pembeli potensial. Pemasaran salah satu sebagai kata kunci perusahaan yang dapat dilakukan oleh para pengusaha dalam usahanya untuk mempertahankan suatu perusahaannya untuk kelangsungan akan tetap hidup sehingga berkembang dan mendapatkan laba. Sedangkan menurut Daryanto (2011:1) definisi pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang dimana individu dan kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan mereka dengan menciptakan, menawarkan dan bertukaran sesuatu yang bernilai satu sama lain.

Menurut Angipora (dalam Efrianto, 2016:4) pemasaran adalah kegiatan yang dapat menyediakan bimbingan yang dibutuhkan untuk kegiatan manufaktur dan membantu agen barang-barang yang

dihasilkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen yang belum terpenuhi selama ini. Pemasaran dapat juga diartikan sebagai suatu proses kegiatan bisnis yang disusun atau dirancang sehingga dapat menentukan harga dalam suatu penawaran. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pemasaran adalah kegiatan manajerial yang mana individu-individu dan kelompok mendapatkan apa yang dibutuhkan dan diinginkan melalui penciptaan penawaran yang ada pada dasarnya tidak berwujud fisik dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang mempunyai nilai tambah.

Kualitas Pelayanan

Menurut Christina (2011:77) definisi kualitas pelayanan adalah refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2011:121). Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan di atas dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan memiliki faktor utama, yaitu pelanggan dan konsumen saling menerima rasa hasil yang baik yang dapat dirasakan.

Suatu kualitas pelayanan dan mutu dapat dinyatakan terlalu baik bila adanya ketersediaan suatu jasa yang mengarahkan suatu pelayanan yang bertambahnya harapan para pelanggan. Sedangkan, kualitas pelayanan dan mutu bisa dikatakan buruk, jika para pelanggan mendapatkan layanan yang lebih menurun dari harapannya. Pelayanan adalah suatu kegiatan yang memiliki manfaat dan kegunaan untuk memberikan suatu rasa perhatian kepada para pelanggan. Prinsip ujung tombak kualitas pelayanan salah satu memberikan suatu pelayanan yang dapat memenuhi apa yang para pelanggan inginkan sehingga mereka akan merasakan kepuasan dan sesuai yang diharapkan.

Kualitas merupakan suatu ukuran yang sampai sejauh mana produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan dan harapan para pelanggan sehingga kualitas dapat didasarkan dalam suatu pengalaman yang aktual pelanggan terhadap jasa yang menarik menurut persyaratan-persyaratan tersebut. Sedangkan pelayanan dapat juga merupakan salah satu kunci kesuksesan dalam suatu perusahaan dengan menghadapi berbagai persaingan yang ketat dalam mempertahankan dan meningkatkan para pelanggan sehingga suatu perusahaan juga perlu memperhatikan dari segi kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada para pelanggan.

Menurut Christina (2011:368) menyimpulkan ada lima indikator yaitu: (1) Bukti Fisik, Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, (2) Keandalan, Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, (3) Kecepatan, Suatu kebijakan yang membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas, (4) Jaminan, Kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, (5) Empati, Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Lokasi

Menurut Kotler dan Keller (dalam Efrianto, 2016:5) definisi lokasi adalah gabungan sekelompok antara lokasi dan saluran distribusi yang berhubungan adanya dengan cara penyampaian suatu jasa yang melalui lokasi yang strategis. Lokasi atau tempat merupakan gabungan antara lokasi atas keputusan yang dirasakan oleh para pelanggan atas saluran yang telah ditetapkan. Definisi lokasi merupakan tempat dimana suatu kegiatan atau sesuatu yang dilakukan dalam usaha. Menurut (Utami, 2012:89) menyatakan bahwa lokasi dapat diartikan dengan struktur fisik dari sebuah usaha yang merupakan poin-poin utama yang terlihat dalam membentuk sebuah usaha yang dilakukan perusahaan dalam melakukan penempatan usahanya dan kegiatan dalam menyediakan saluran pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Pemilihan suatu lokasi dapat juga mencerminkan suatu komitmen jangka panjang perusahaan dalam hal segi keuangan maka sebab itu merubah lokasi yang buruk kadang-kadang sulit dapat dilakukan dan sangat mahal. Pemilihan lokasi merupakan faktor yang sangat penting sehingga dapat berpengaruh terhadap suatu kunci kesuksesan dalam usaha.

Lokasi merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga lokasi juga dapat berhubungan langsung dengan adanya pelanggan. Dari definisi-definisi

lokasi diatas dapat disimpulkan bahwa menentukan lokasi pada suatu bisnis yang merupakan tugas yang penting karena keputusan yang salah dalam memilih lokasi akan dapat mengakibatkan kegagalan sebelum dimulai usaha. Menurut Christina (2011:113) pemilihan lokasi memerlukan pertimbangan yang cermat terhadap beberapa faktor berikut: (1) Kondisi lingkungan nyaman, (2) Arus perjalanan menuju lokasi, (3) Keamanan disekitar lokasi.

Fasilitas

Fasilitas merupakan suatu hal yang disediakan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia untuk dinikmati oleh para pelanggan sehingga dapat bertujuan untuk memberikan kepuasan para pelanggan yang ingin melakukan pemeriksaan dan perobatan di Klinik Pratama Stiesia. Menurut Haryanto (2013:752) definisi fasilitas adalah segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan tersebut. Fasilitas juga dapat di pahami dengan cara adanya dalam sesuatu kemudahan yang di dapat atau diperoleh oleh para pelanggan dalam usahanya yang bergerak dalam bidang jasa. Ada beberapa macam fasilitas seperti desain tata ruang, desain properti serta kelengkapan obat-obat.

Menurut Kotler (2012:146) menyatakan bahwa fasilitas sebagai segala sesuatu yang telah disediakan oleh perusahaan untuk pelanggan yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, kemudahan, dan kepuasan. Pemberian suatu fasilitas yaitu pemegang peranan yang sangat penting dalam perkembangan perusahaan pada masa-masa yang akan datang. Oleh karena itu perusahaan jasa juga perlu memberikan suatu fasilitas yang benar-benar baik kepada pelanggannya dengan adanya tujuan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan dan berharap pelanggan akan mau untuk mengulangi lagi memakai jasa yang disediakan oleh perusahaan.

Suatu perusahaan yang sudah memiliki suatu tujuan dalam adanya fasilitas maka begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang sangat baik terhadap pelanggan. Sehingga perusahaan mendorong pelanggan membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan. Pelanggan yang ingin mencari suatu kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan pelayanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik oleh perusahaan. Fasilitas merupakan suatu hal yang sangat penting dalam perusahaan untuk meningkatkan sarana yang akan datang sehingga selalu dapat dinikmati dalam suatu kenyamanan oleh para pelanggan. Fasilitas dapat juga sebagai dorongan para pelanggan untuk mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang melakukan pemeriksaan dan berobat di Klinik Pratama Stiesia.

Suatu perusahaan yang sudah memiliki suatu tujuan dalam adanya fasilitas maka begitu perusahaan telah membentuk suatu kesan yang sangat baik terhadap pelanggan. Sehingga perusahaan mendorong pelanggan membutuhkan jasa yang ada pada perusahaan. Pelanggan yang ingin mencari suatu kenyamanan selama proses menunggu pelaksanaan pelayanan jasa akan lebih merasa nyaman bila fasilitas yang digunakan oleh pelanggan dibuat nyaman dan menarik oleh perusahaan. Pihak Klinik Pratama Stiesia memberikan fasilitas dengan segala sesuatu yang diberikan untuk kenyamanan dan keamanan para pelanggan sehingga pelanggan merasakan kepuasan dan memiliki rasa kepercayaan di Klinik Pratama Stiesia. Menurut Zain (2012:404) menyatakan bahwa kemudahan, keringanan, kelonggaran yang dapat untuk melakukan sesuatu atau melakukan tugas. Menurut Kotler dan Keller (2009:154) menyatakan bahwa segala sesuatu yang berkarakter peralatan fisik yang disiapkan oleh pihak yang terkait untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Fasilitas dapat juga didefinisikan segala sesuatu yang meringankan pelanggan dalam mendapatkan manfaat dari jasa yang diberikan oleh pihak terkait. Berdasarkan pengertian dan konsep fasilitas menurut Kotler dan Keller (2009:154), maka indikator fasilitas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Perlengkapan, (2) Ruang yang nyaman, (3) Ruang yang bersih, (4) Tersedianya sarana umum.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa yang dapat diperoleh oleh pelanggan setelah membandingkan hasil kinerja yang di pikirkan sesuai bahkan melebihi yang pelanggan harapkan. Pada keseluruhan yang dilakukan dalam suatu kegiatan maka pada akhirnya akan bermuara menuju suatu nilai yang akan diberikan oleh pelanggan yang mengenai kepuasan yang telah dirasakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan yang sesungguhnya dapat dirasakan oleh para pelanggan dapat di lihat dari segi kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas yang telah di berikan oleh pihak klinik.

Kepuasan merupakan salah satu faktor kunci bagi pelanggan dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan secara ulang. Pada dasarnya tujuan adanya Klinik Pratama Stiesia adalah menciptakan dan mewujudkan kepuasan para pelanggan. Adanya terwujudnya suatu kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat antara hubungan klinik dengan kepuasan pelanggan. Kotler dalam Tjiptono (2012) menyatakan bahwa ada beberapa metode yang bisa digunakan yaitu: sistem keluhan dan saran, ghost shopping (belanja samaran), lost customer analysis (analisis pelanggan yang hilang), survei kepuasan pelanggan.

Suatu adanya pengukuran dalam kepuasan pelanggan dapat merupakan suatu tindakan yang terbaik dalam aspek-aspek yang terpenting bagi para pelanggannya. Menurut Hasan (2014:106) menjelaskan metode yang dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut: (1) Konfirmasi harapan, (2) Minat pembelian ulang, (3) Kesiediaan untuk merekomendasi, (4) Ketidakpuasan pelanggan. Menurut Hasan (2014:106) menjelaskan metode yang dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pelanggan sebagai berikut: (1) Konfirmasi Harapan, (2) Minat pembelian ulang, (3) Kesiediaan untuk merekomendasi, (4) Ketidakpuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002:36) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator Kepuasan Pelanggan sebagai berikut: (1) Harapan yang terwujud, (2) Tidak adanya komplain, (3) Transaksi pembayaran, (4) Pemberian penilaian.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan merupakan suatu pemenuhan kebutuhan serta keinginan para pelanggan untuk mencapai harapannya sehingga para pelanggan merasakan kepuasan dalam menerima suatu pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan menjadi suatu tolak ukur dalam mendapatkan kepuasan pelanggannya dalam menerima suatu jasa yang diberikan. Kualitas pelayanan akan lebih mengarah pada turunnya kecenderungan untuk para pelanggan dalam melakukan pemeriksaan dan pengobatan ulang. Salah satu kecenderungan yang dapat dilakukan seperti para pelanggan memberikan rekomendasi kepada orang lain secara langsung antara omongan bahkan bisa secara dunia maya. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan untuk melakukan pemeriksaan dalam suatu pengobatan.

H₁ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Pratama Stiesia.

Pengaruh Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pemilihan suatu lokasi yang telah direncanakan untuk melakukan suatu pendirian kegiatan sosial (Klinik Pratama Stiesia) dapat dilakukan dengan secara benar-benar harus teliti. Memposisikan suatu Klinik Pratama Stiesia dapat dilakukan ditempat yang strategis. Lokasi yang strategis dapat dikatakan apabila jika lokasi Klinik Pratama Stiesia berada di setiap wilayah kecamatan, kelurahan dan di kota karena lokasi yang dekat dan mudah dijangkau oleh para pelanggan, keberadaan dokter/bidan yang cepat penanganannya dan arah menuju ke klinik mudah dilampai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa lokasi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

H₂ : Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Pratama Stiesia.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Memberikan fasilitas untuk para pelanggan dari pihak klinik pratama stiesia dapat salah satu menciptakan suatu kepuasan pelanggan dengan adanya memberikan fasilitas seperti pelayanan, kelengkapan, desain interior serta kebersihan fasilitas dalam Klinik Pratama Stiesia. Fasilitas terutama harus diperhatikan secara langsung sehingga dapat berkaitan erat dengan apa yang telah dirasakan kepuasan pelanggan. Maka fasilitas juga dapat berpengaruh dalam kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh pihak-pihak Klinik Pratama Stiesia.

H₃ : Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Klinik Pratama Stiesia.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Data yang berupa analisa dalam bentuk skripsi ini yang dapat di peroleh dari suatu kuisioner yang disebarkan kepada responden dan telah memenuhi segala persyaratan yang bertujuan untuk dijadikan sampel populasi didalam penelitian skripsi tersebut. Hal ini diperkuat oleh Sugiyono

(2009:10) untuk menyatakan bahwa mendapatkan kebenaran ilmiah dibutuhkan adanya suatu penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan pendekatan penelitian eksplansi yang artinya dimana penelitian yang menjeslakan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel yang lain. Menurut Sugiyono (2012:119) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitatif dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para pelanggan yang melakukan pemeriksaan dan berobatan di Klinik Pratama Stiesia.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pelanggan yang melakukan pemeriksaan pada Klinik Pratama Stiesia. Sedangkan pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode acedential sampling yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan ditemui peneliti di Klinik Pratama Stiesia yang sesuai dengan sumber data. Adapun karakteristik responden yang sesuai sebagai sumber data dalam penelitian sebagai berikut: (1) Responden yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Klinik Pratama Stiesia, (2) usia berumur 17 tahun ke atas. Jumlah sampel ditetapkan sebesar 98 responden.

Dalam pnelitian ini terdapat populasi yang sangat besar dan tidak terbatas sehingga jumlah populasinya tidak dapat diketahui jumlahnya. Jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan berdasarkan pengertian rumus menurut (Arikunto, 2009:73) sebagai berikut:

$$n = \frac{Z \cdot p \cdot q}{d}$$

Keterangan :

N = jumlah sampel

Z = harga standar normal (1,976)

P = estimator proposi populai (0,5)

d = interval / penyimpangan (0,10)

q = 1p

Jadi besar sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{(1,976)(0,5)(0,5)}{0,10}$$

n = 97,6 dibulatkan menjadi 98 responden

Berdasarkan perhitungan sampel diatas yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat disesuaikan menjadi 98 pelanggan di Klinik Pratama Stiesia yang melakukan pemeriksaan. Hal ini dapat dilakukan untuk mempermudah dalam pengelolaan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik. Sampel yang diambil berdasarkan teknik non-probabilitas sampling, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi (pelanggan) untuk dipilih menjadi sampel yang dilakukan secara acak.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Dalam penlitian skripsi ini yang digunakan jenis datanya adalah data primer dengan menyusun suatu karya ilmiah berupa data yang baik. Salah satu yang dilakukan untuk mendapatkan data dengan cara menyebarkan kuisisioner yang telah disusun secara sistematis yang berhubungan untuk memperoleh hasil kuisisioner mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. Data yang saya peroleh dari penelitian ini merupakan para pelanggan yang melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Klinik Pratama Stiesia.

Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini berbentuk data primer. Data primer adalah data yang di dapatkan secara langsung dari para pelanggan yang melakukaan pemeriksaan dan pengobatan di Klinik Pratama Stiesia. Hasil data yang di peroleh dari suatu penyebaran kuisisioner yang harus diisi kemudian dikumpulkan. Dalam kuisisioner ini, pendapat rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel

Menurut Sugiyono (2012:64) menyatakan bahwa variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang dimiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel adalah variabel yang secara operasional yang dilakukan dengan praktik yang nyata dalam lingkup objek yang dilakukan dalam penelitian yang diteliti. Terdapat 2 macam variabel dalam penelitian ini sebagai berikut: (1) Variabel Independen (variabel bebas) adalah variabel yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain, (2) Variabel Dependen (variabel terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas Pelayanan (KP) adalah perspektif konsumen dalam jangka panjang dan merupakan evaluasi kognitif dari transfer jasa sehingga kualitas pelayanan dapat juga merupakan konstruk yang kompleks Christina (2011:368). Adapun indikator Kualitas Pelayanan dalam penelitian sebagai berikut: (1) Bukti Fisik, (2) Keandalan, (3) Kecepatan, (4) Jaminan, (5) Empati.
2. Lokasi (L) merupakan faktor utama dalam pemilihan toko konsumen. Hal ini juga merupakan keuntungan bersaing yang tidak mudah ditiru. Menemukan lokasi yang bagus secara khusus sangat menantang pesaing Christina (2011:113). Adapun indikator Lokasi dalam penelitian sebagai berikut: (1) Kondisi lingkungan nyaman, (2) Arus perjalanan menuju lokasi, (3) Keamanan disekitar lokasi.
3. Fasilitas (F) merupakan segala sesuatu yang memiliki karakter dalam peralatan fisik yang disediakan oleh pihak terkait untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Fasilitas dapat juga didefinisikan segala sesuatu yang mempermudah pelanggan dalam memperoleh manfaat dari jasa yang diberikan oleh pihak terkait (Kotler dan Keller, 2009:154). Adapun indikator Fasilitas dalam penelitian sebagai berikut: (1) Perlengkapan, (2) Ruang yang nyaman, (3) Ruang yang bersih, (4) Tersedianya sarana umum.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah suatu metode yang bertujuan untuk melakukan menganalisis data atau mengolah sebuah data dalam rangka memecahkan masalah atau menguji hipotesis sehingga dapat dipahami untuk menemukan solusi permasalahan. Hal ini di perkuat oleh (Sugiyono, 2012:331) dengan menyatakan bahwa teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik kuantitatif, yaitu suatu analisis yang digunakan melalui suatu pengukuran yang berupa angka-angka dengan menggunakan metode statistik. Beberapa tahapan analisis data yang dapat dilakukan sebagai berikut:

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas merupakan pengujian yang dilakukan dengan tujuan untuk menentukan suatu pengukuran sah atau tidaknya valid dalam hasil penyebaran kuesioner (Ghozali, 2011:45). Tingkat validitas dapat diukur dengan cara membandingkan nilai hitung r hitung pada tabel *Correlation* pada total nilai *Pearson Correlations* untuk tiap indikator variabel. Bila r hitung > r tabel, berarti pernyataan tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya. Sedangkan pengukuran reabilitas, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,50 (Ghozali, 2011:48).

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan suatu tujuan pengujian apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau nilai residual yang memiliki distribusi normal sehingga dapat di uji dengan metode pendekatan grafik. Nilai residual dapat dikatakan distribusi normal jika nilai residual terstandarisasi sebagian besar mendekati nilai rata-rata.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas merupakan tujuan untuk menguji apakah dalam persamaan regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen sehingga model regresi yang baik seharusnya tidak akan terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance dan nilai variance inflation factor.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel pada model regresi yang tidak sama (Suliyanto, 2011:95). Uji heteroskedastisitas termasuk metode Glejser yang dilakukan dengan meregresikan segala variabel bebas terhadap nilai yang mutlak residualnya. Bila terjadi adanya pengaruh variabel bebas yang dikatakan signifikan terhadap nilai yang mutlak residualnya maka dalam model ini terdapat masalah heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier berganda bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam metode penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Regresi linier berganda diperoleh dari suatu data yang terkumpul akan dilakukan analisis dengan menggunakan program SPSS yang dimana rumus statistik dapat digunakan. Regresi linier berganda memiliki fungsi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$KPe = a + b_1 KP + b_2 L + b_3 F + e$$

Dimana: KPe = Kepuasan Pelanggan; a = Konstanta; KP = Kualitas Pelayanan; L = Lokasi; F = Fasilitas; $b_1 = b_2 = b_3$ = Koefisien regresi dari variabel; e = Standart error.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F dapat dilakukan untuk menguji apakah struktur model tersebut yang digunakan layak atau tidak dalam penelitian ini. Sehingga dapat dipastikan apakah model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi dalam pengaruh variabel independen bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikan < 0,50, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi adalah pengujian yang dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Koefisien yang berganda (R²) dapat bertujuan untuk mengetahui hasil besarnya kontribusi dan sumbangan yang secara keseluruhan dari variabel bebas terhadap variabel terikat dan sisanya dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) yang tidak dimasukkan dalam model kelayakan adapun berbagai kriteria koefisien berganda sebagai berikut: (1) Apabila hasil nilai R² mendekati 1 maka terjadi pengaruh yang kuat; (2) Apabila hasil nilai R² mendekati 0 maka terjadi pengaruh yang lemah.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan pengujian yang dapat digunakan untuk menguji suatu koefisien regresi yang secara persial atau individu sehingga dapat mengetahui apakah variabel bebas yang mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian dengan tingkat signifikan (α) = 0,05 ditentukan sebagai berikut: (1) Jika nilai kurang dari 0,05 maka terdapat berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat; (2) Jika nilai lebih dari 0,05 maka terdapat tidak berpengaruhnya signifikan terhadap variabel terikat.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambar Karakteristik Responden

Gambaran umum subyek penelitian dilakukan dengan menguraikan karakteristik meliputi jenis kelamin, usia dan pekerjaan responden dapat diuraikan sebagai berikut :

Tabel 1
Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah	Persen
Jenis Kelamin		
Pria	45	46%
Perempuan	53	54%
Total	98	100%
Umur		
17-25 Tahun	26	26%
26-35 Tahun	36	37%
>36 Tahun	36	37%
Total	98	100%
Pekerjaan		
PNS	16	16%
Swasta	35	36%
Pelajar	28	29%
Lain-Lain	19	19%
Total	98	100%

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari Tabel 1 terlihat responden terbanyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan prosentase sebesar 54%. Usia terbanyak antara 26-35 tahun dengan >36 tahun dengan prosentase sebesar 37%. Sedangkan responden terbanyak berdasarkan jenis pekerjaan adalah pegawai swasta dengan prosentase sebesar 36%.

Tanggapan Responden

Analisis data secara deskriptif ini menguraikan hasil analisis terhadap responden dengan menguraikan tanggapan dari 98 responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas serta kepuasan pelanggan pada klinik pratama stesia. Dalam pembahasan penelitian ini akan dijelaskan tentang rata-rata tanggapan responden terhadap indikator-indikator variabel secara keseluruhan serta jumlah responden yang memberikan jawaban terhadap masing-masing indikator variabel. Untuk lebih jelasnya, maka berikut ini merupakan hasil dari tanggapan responden dari masing-masing variabel, yaitu sebagai berikut :

Tabel 2
Tanggapan Responden

Variabel	Total Skor	Mean
Kualitas Pelayanan	1.927	3,92
Lokasi	1.163	3,95
Fasilitas	1.558	3,96
Kepuasan Pelanggan	1.549	3,94

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan pada Tabel 2 dapat diketahui rata-rata tanggapan responden berkaitan dengan kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas serta kepuasan pelanggan pada klinik pratama stesia dengan menyatakan setuju. Hasil ini diindikasikan dengan nilai rata-rata tanggapan responden dalam interval kelas termasuk dalam kategori 3,40 – 4,20.

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji validitas untuk masing-masing variabel nampak pada Tabel 3 sebagai berikut :

Tabel 3
Uji Validitas

Variabel	Indikator	(<i>r_{hitung}</i>)	(<i>r_{tabel}</i>)	Keterangan
Kualitas Pelayanan	KP.1	0,521	0,165	Valid
	KP.2	0,508		Valid
	KP.3	0,491		Valid
	KP.4	0,382		Valid
	KP.5	0,297		Valid

Lokasi	L.1	0,305	0,165	Valid
	L.2	0,201		Valid
	L.3	0,241		Valid
Fasilitas	F.1	0,230	0,165	Valid
	F.2	0,383		Valid
	F.3	0,193		Valid
	F.4	0,321		Valid
Kepuasan Pelanggan	KPe.1	0,382	0,165	Valid
	KPe.2	0,429		Valid
	KPe.3	0,192		Valid
	KPe.4	0,180		Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dapat diketahui bahwa seluruh item pertanyaan mengenai kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas serta kepuasan pelanggan yang berjumlah 16 item, mempunyai nilai r hitung > r tabel sebesar 0,165. Maka hal ini berarti bahwa semua item pertanyaan tersebut keseluruhannya valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Sedangkan hasil pengujian reabilitas nampak pada Tabel 4 sebagai berikut :

Tabel 4
Uji Reabilitas

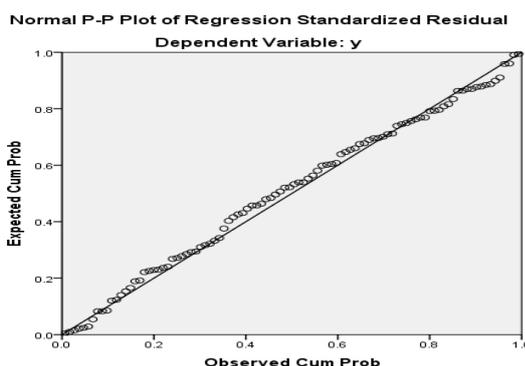
Cronbach's Alpha	N of Items
0,734	16

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari hasil uji reabilitas tersebut dapat dilihat nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,734 yang lebih besar dari 0,50 yang berarti butir setiap item pertanyaan dari seluruh variabel seluruhnya reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Normalitas

Untuk menguji suatu tujuan pengujian apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau nilai residual yang memiliki distribusi normal sehingga dapat di uji dengan metode pendekatan grafik. Suatu pendekatan yang dipakai untuk menilai normalitas data dengan pendekatan grafik yaitu grafik Normal P-P Plot Regression Standart dengan pengujian yang disyaratkan bahwa distribusi data penelitian ini harus mengikuti garis diagonal antara 0 dan pertemuan sumbu X dan Y. Grafik normalitas dapat disajikan dalam gambar pada berikut:



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot
Sumber: Data Primer diolah, 2019

Jika penyebaran data (titik) di sekitar sumbu diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi Normalitas dari grafik diatas dapat diketahui bahwa distribusi data telah mengikuti garis diagonal antara 0 (nol) dengan pertemuan sumbu Y (Expected Cum Prob)

dengan hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini telah berdistribusi normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa melalui grafik P-Plot model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinieritas

Untuk mendeteksi adanya problem multikolinieritas sehingga dapat melakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Hasil Uji Multikolinieritas yang telah dilakukan nampak pada Tabel 5 sebagai berikut :

Tabel 5
Uji Multikolinieritas

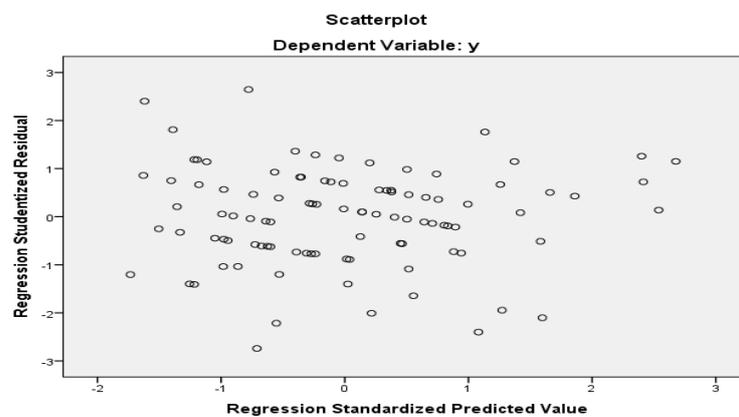
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,779	1,283	Non Multikolinearitas
Lokasi	0,952	1,051	Non Multikolinearitas
Fasilitas	0,757	1,320	Non Multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Berdasarkan pada Tabel 5 diatas terdapat diketahui bahwa besarnya nilai Variance Influence Factor (VIF) pada seluruh variabel bebas yang dijadikan oleh model penelitian lebih kecil dari 10 dan sesuai dengan adanya ketentuan yang telah ditetapkan maka hal ini berarti dalam persamaan regresi penelitian ini tidak ditemukan adanya korelasi antar variabel atau bisa disebut dengan bebas dari multikolinieritas, sehingga variabel tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan adanya varian variabel pada model regresi yang tidak sama. Pengujian heteroskedastisitas dapat juga merupakan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians residual (kesalahan pengganggu) dari suatu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam sebuah model regresi terdapat kesamaan varians dari residu ke suatu prngamatan ke pengamatan lain, sehingga dapat disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda akan disebut heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji heteroskedasitas dapat menggunakan metode grafik scatterplot dengan alat bantu dari komputer yang menggunakan SPSS sehingga memperoleh hasil sebagai berikut:



Gambar 2
Grafik Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari gambar diatas dapat terlihat plot penyebaran secara acak sehingga tidak membentuk sebuah pola yang jelas sehingga tersebar diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bebas dari gejala gangguan heteroskedasitas. Hal ini menunjukkan bahwa hasil estimasi regresi linier berganda layak digunakan untuk interprestasi dan analisa lebih lanjut.

Regresi Linier Berganda

Regresi Linier berganda dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor yang digunakan dalam metode penelitian ini yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas terhadap

kepuasan pelanggan pada klinik pratama stiesia mereka dapat digambarkan pada Tabel 6 sebagai berikut:

Tabel 6
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	Sig.
Kualitas Pelayanan	0,193	,022
Lokasi	0,212	,063
Fasilitas	0,112	,379
Konstanta	7,624	

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari tabel diatas yang di dapat adalah:

$$Kpe = 7,624 + 0,193 (KP) + 0,212 (L) + 0,112 (F) + e$$

Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa nilai kefisien regresi variabel kualitas pelayanan menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator yang terdapat dalam variabel kualitas pelayanan memiliki dampak atau berpengaruh yang signifikan. Sedangkan nilai koefisien regresi variabel lokasi dan fasilitas menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara variabel lokasi dan fasilitas dengan kepuasan pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator yang terdapat dalam variabel lokasi dan fasilitas tidak memiliki dampak atau tidak berpengaruh signifikan.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji f dapat dilakukan untuk menguji apakah struktur model tersebut yang digunakan layak atau tidak dalam penelitian ini. Sehingga dapat dipastikan apakah model tersebut dapat digunakan untuk memprediksi dalam pengaruh variabel independen bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas secara bersamaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada Tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7
Anova

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	63,056	3	21,019	5,492	,002 ^b
Residual	359,760	94	3,827		
Total	422,816	97			

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} dengan ketinggian signifikan yang telah dihasilkan dari proses uji F yang menunjukkan tingkat signifikan sebesar 0,02 (dibawah 0,05) sehingga dapat menunjukkan F_{hitung} sebesar 5,492 sehingga tingkat signifikannya akan menyimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan dalam suatu penelitian ini. Akan tetapi ada satu variabel independen yang tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi adalah pengujian yang dapat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian ini dapat dilihat pada tabel 8 sebagai berikut:

Tabel 8
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,386 ^a	,149	,122	1,95633

Sumber: Data Primer diolah, 2019

Dari Tabel di atas diketahui R square (R^2) untuk model regresi ini sebesar 0,149 atau 14,9% yang dapat menunjukkan bahwa 14,9% merupakan perubahan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas. Sedangkan sisanya 85,1% akan dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang diluar model. Koefisien korelasi berganda digunakan untuk mengukur keeratan hubungan secara simultan yang antara variabel-variabel kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan. Koefisien korelasi berganda ditunjukkan dengan (R) sebesar 0,386 atau 38,6%. Hal ini dapat menunjukkan bahwa korelasi atau suatu hubungan antara variabel bebas tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan yang memiliki suatu hubungan yang erat.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t merupakan pengujian yang dapat digunakan untuk menguji suatu koefisien regresi yang secara persial atau individu sehingga dapat mengetahui apakah variabel bebas yang terdiri dari kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas mempunyai pengaruh yang signifikan atau tidak terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stesia yang tingkat signifikannya 0,05 ($\alpha = 5\%$). Suatu tingkat signifikan memiliki masing-masing variabel pada Tabel 9 sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Variabel	Sig	Keterangan
Kualitas Pelayanan	,022	Signifikan
Lokasi	,063	Tidak Signifikan
Kepuasan Pelanggan	,379	Tidak Signifikan

Sumber: Data Primer diolah, 2019

1. Uji pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari tabel diatas diperoleh tingkat signifikan variabel kualitas pelayanan = $0,022 < 0,050$, maka H_0 ditolak ; H_1 diterima. Dengan demikian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik pratama stesia adalah signifikan.
2. Uji pengaruh variabel lokasi terhadap kepuasan pelanggan. Dari tabel diatas diperoleh tingkat signifikan variabel kualitas pelayanan = $0,063 > 0,050$, maka H_0 diterima ; H_1 ditolak. Dengan demikian tidak berpengaruhnya lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada klinik pratama stesia adalah tidak signifikan.
3. Uji pengaruh variabel fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Dari tabel diatas diperoleh tingkat signifikan variabel kualitas pelayanan = $0,379 > 0,050$, maka H_0 diterima ; H_1 ditolak. Dengan demikian tidak berpengaruhnya fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada klinik pratama stesia adalah tidak signifikan.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang sangat penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Indikator yang terkandung didalam variabel kualitas pelayanan yaitu kondisi bangunan yang kuat dan baik, karyawan melayani pelanggan dengan tepat dan cepat, karyawan tanggap terhadap keluhan yang diinginkan, jaminan dan keputusan sesuai dengan yang ada inginkan dan karyawan mampu memperlakukan pelanggan dengan baik. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:121) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu dengan ekspektasi pelanggan. Suatu kualitas pelayanan dan mutu dapat dikatakan sangat baik jika adanya ketersediaan suatu jasa yang memberikan suatu layanan yang melebihi harapan para pelanggan. Sedangkan, kualitas pelayanan dan mutu bisa di katakan buruk, maka para pelanggan mendapatkan layanan yang lebih

menurun dari harapannya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Heni dkk (2014) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lokasi memiliki kontribusi yang penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Ketika lokasi Klinik Pratama Stiesia memiliki letak lokasi yang strategis dengan kondisi lingkungan yang nyaman, memiliki kondisi lalu lintas yang lancar dan memiliki keamanan di sekitar lokasi yang aman. Menurut Alam (2012:105) menyatakan bahwa menentukan lokasi yang strategis juga perlu dipertimbangkan berbagai hal dengan melihat kondisi ekonomi setempat, keadaan penduduk setempat dan persaingan. Keberadaan lokasi klinik, apakah dipusat atau dipinggir kota sangat mempengaruhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat dalam melakukan pemeriksaan atau pengobatan. Semakin strategi letak lokasi klinik, maka semakin mudah pula para pelanggan melakukan pemeriksaan dan pengobatan pada klinik yang terdekat. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ali (2017) yang telah menunjukkan bahwa harga, kualitas produk, fasilitas dan lokasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas merupakan suatu hal yang disediakan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia untuk dinikmati oleh para pelanggan sehingga dapat bertujuan untuk memberikan kepuasan para pelanggan yang ingin melakukan pemeriksaan dan pengobatan di Klinik Pratama Stiesia. Semakin baik fasilitas yang diberikan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia seperti perlengkapan, ruangan yang nyaman, ruangan yang bersih dan tersedianya sarana umum maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan sebaliknya jika fasilitas yang diberikan buruk maka kepuasan pelanggan akan menurun atau kecewa karena tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hasil penelitian ini akan menunjukkan bahwa suatu fasilitas tidak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya bahwa suatu fasilitas yang digunakan tidak meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini tidak sesuai dengan kenyataan lapangan yang menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fasilitas yang ada. Pelanggan tidak tertarik dengan fasilitas yang sudah ada sehingga kepuasan pelanggan akan menurun. Penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Desembrianita (2016) yang mengatakan bahwa harga dan fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan perhiyungan statistik menggunakan SPSS, maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia maka akan semakin meningkat kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia, (2) Variabel lokasi berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. Hasil ini menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara variabel lokasi dengan kepuasan pelanggan Klinik Pratama Stiesia, (3) Variabel fasilitas berpengaruh tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia. Hasil ini menunjukkan tidak adanya hubungan yang searah antara variabel fasilitas dengan kepuasan pelanggan Klinik Pratama Stiesia.

Keterbatasan

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Obyek penelitian ini yaitu Klinik Pratama Stiesia dengan sampel sebanyak 98 responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang melakukan pemeriksaan atau pengobatan. Dimana bila ingin hasil yang lebih baik maka dapat menambah sampel dengan membagikan kuesioner lebih banyak lagi, (2) Penelitian ini hanya menggunakan sebanyak 3 variabel independen yaitu kualitas pelayanan, lokasi dan fasilitas. Sedangkan masih banyak terdapat faktor-faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga peneliti belum mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, (3) Bagi penelitian selanjutnya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai kajian pustaka dan untuk lebih memaksimalkan hasil penelitian ini. Maka penelitian selanjutnya akan dapat

menambah variabel-variabel lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Pratama Stiesia.

Saran

Dari hasil pembahasan dan simpulan hasil penelitian maka dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Berikut saran yang dapat dikembangkan adalah: (1) Pihak Klinik Pratama Stiesia sebaiknya lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, (2) Pihak Klinik Pratama Stiesia tidak hanya berfokus pada tempat yang strategis akan tetapi lokasi Klinik Pratama Stiesia tidak bisa dilalui angkutan umum, (3) Pihak Klinik Pratama Stiesia sebaiknya lebih menambah lagi fasilitas yang disediakan oleh pihak Klinik Pratama Stiesia kepada pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasakan kenyamanan fasilitas yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Buchari. 2012. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. CV. Alfabeta. Bandung.
- Arikunto, S. 2009. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Cetakan Ketujuh. Rineka Cipta. Yogyakarta.
- Christina, W.U. 2011. Buku Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi I. Bayu Media. Jakarta.
- Daryanto. 2011. Sari Kuliah Manajemen Pemasaran. PT Sarana Tutorial Nurani Sejahtera. Bandung.
- Desembrianita, E. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan untuk menggunakan jasa Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*. 16(2):345-354
- Efrianto, A.2016. Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi dan Layanan Terhadap Keputusan Menginap di Hotel The Alana Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* 5(9): 4-5
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasan, Ali. 2014. Marketing dan Kasus-kasus Pilihan. Media Utama. Yogyakarta.
- Kotler, P. Dan K. L. Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Edisi Duabelas. Indeks. Jakarta.
- _____. (2012). Marketing Management. Pearson Education Inc Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. (Jilid 1) terjemah. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip. 2002. Manajemen Pemasaran. Edisi Kesebelas. (Jilid 1) terjemah. Jakarta: Indeks
- Manurung, A. H. 2012. Reksa Dana Investasiku. Penerbit Buku Kompas (PBK). Jakarta.
- Sugiyono, 2009, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D, Alfabeta. Bandung.
- _____. 2012. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Alfabeta. Bandung.
- Suliyanto. 2011. Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS. Yogyakarta: ANDI
- Swastha, B. T, H,Handoko. 2012. Manajemen Pemasaran, Analisia perilaku konsumen, edisi pertama, cetakan keempat, penerbit: BPEE, Yogyakarta.
- Zain. H. 2012. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Alfabeda. Bandung.