



## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI KLINIK MAHARDIKA CENTER PAGADEN KABUPATEN SUBANG

Titin Kartini<sup>1</sup>  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[titin.unsub@gmail.com](mailto:titin.unsub@gmail.com)

Agus Dedi Subagja<sup>2</sup>  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[ads270577@gmail.com](mailto:ads270577@gmail.com)

Nenden Srimulat<sup>3</sup>  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[nendensri207@gmail.com](mailto:nendensri207@gmail.com)

### **Abstrak**

Masalah yang melatar belakangi penelitian ini yaitu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik mahardika center pagaden masih belum optimal. Identifikasi yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan klinik mahardika center pagaden, bagaimana kepuasan pelanggan pada klinik mahardika center pagaden, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik mahardika center pagaden. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan pada klinik mahardika center pagaden, untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan pada klinik mahardika center pagaden, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada klinik mahardika center pagaden. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan sampel berjumlah 99 responden dan juga menggunakan bantuan program aplikasi SPSS 25 for Windows. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi dan analisis regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis menggunakan uji t-test untuk melihat pengaruh secara parsial. Hasil penelitian ini adalah bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik mahardika center pagaden. Dimana t hitung lebih besar dari t tabel, maka hipotesa yang menyatakan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat diterima.

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

### **Abstract**

*The problem behind this research is that the service to customer satisfaction at the mahardika center pagaden clinic is still not optimal. The identification that will be discussed in this study is how the quality of service at the mahardika center pagaden clinic is, how is customer satisfaction at the mahardika center pagaden clinic, and how much influence the quality of service has on customer satisfaction at the mahardika center pagaden clinic. The purpose of this study is to determine and analyze the quality of service*

*at the mahardika center pagaden clinic, to determine and analyze customer satisfaction at the mahardika center pagaden clinic, and to determine how much influence the service quality has on customer satisfaction at the mahardika center pagadenclinic. The research method used is a quantitative research method with a sample 99 respondents and also uses the help of the SPSS 25 for windows application program. The analysis technique used is correlation coefficient and simple linear regression analysis. Hypothesis testing using t-test to see the effect partially. The results of this study are that there is a significant influence between service quality and customer satisfaction at the mahardika center pagaden clinic. Where count is greater than t table, then the hypothesis which states that there is an effect of service quality on customer satisfaction is acceptable.*

**Keywords:** Service Quality and Customer Satisfaction

## **Pendahuluan**

Pertumbuhan perekonomian pada era globalisasi sekarang ini sudah semakin pesat, untuk menjalankan sebuah bisnis bukan hal yang sulit. Terbukti dari banyaknya perusahaan-perusahaan yang didirikan, tetapi bukan berarti akan mudah bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan bahkan meningkatkan perusahaan tersebut tanpa adanya strategi bisnis yang tepat terutama bagi perusahaan yang baru berdiri. Klinik mahardika center pagaden adalah suatu usaha jasa di bidang fasilitas pelayanan kesehatan, yang dimiliki oleh perorangan, berlokasi dalam bangunan dan dikelola oleh satu manajemen, jumlah dokter keseluruhan di klinik mahardika center pagaden ada 6 dokter terdiri dari empat dokter umum, dua dokter gigi, serta lima belas karyawan, termasuk (bidan, perawat, analis dan apoteker) fasilitas laboratorium dan instalasi farmasi yang beralamat di gardu langkap desa gunungsari kecamatan pagaden kabupaten Subang. Usaha ini didirikan pada tanggal 01 januari 2017, berlatar belakang kepedulian sosial. Pada awal berdiri, klinik ini masih melayani pelanggan umum dan gigi serta banyak melayani warga kurang mampu di sekitar. Dengan berjalannya waktu diharapkan akan terus berkembang.

Peraturan Kementerian Kesehatan Nomor 9 Tahun 2014 menjelaskan bahwa klinik merupakan usaha yang masuk dalam kategori usaha kecil menengah, dimana harus diawasi oleh orang-orang yang memiliki kompetensi tertentu. Klinik mahardika center pagaden merupakan salah satu klinik pelayanan kesehatan yang buka 24 jam setiap hari dalam memenuhi kualitas pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan jasa pada klinik mahardika center pagaden bertujuan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumen. Oleh karena itu, klinik mahardika center pagaden perlu memfokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan Konsumen dengan memberikan pelayanan yang cepat, berkualitas dan menyenangkan sesuai dengan yang dijanjikan dan berhubungan dengan kinerja yang terkait, mampu untuk membantu Konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap serta bermanfaat, pengetahuan yang dimiliki pegawai, kesabaran dan kesopanan dalam melayani serta mampu menanamkan kepercayaan tentang keamanan dan kualitas pelayanan dalam memberikan perhatian atas keluhan Konsumen.

Apabila klinik mahardika center pagaden mampu memenuhi keinginan Konsumen tersebut, tentunya akan tercapai apa yang disebut sebagai kepuasan konsumen, dimana kepuasan yang dirasakan akan dapat menimbulkan respon positif bagi perusahaan berupa loyalitas konsumen. Keuntungan lain akan diperoleh perusahaan yaitu melalui penyebaran informasi positif dari satu konsumen kepada konsumen yang lain, dan reputasi perusahaan akan

semakinbaik di mata masyarakat pada umumnya serta pelanggan pada khususnya. Apabila klinik mahardika center pagaden tidak dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, maka besar kemungkinan klinik mahardika center pagaden tersebut akan ditinggalkan oleh para pelanggannya, karena mereka merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan sehingga akan timbul kesan yang buruk terhadap perusahaan di mata konsumen yang tentunya hal tersebut sangat berakibat negatif terhadap kelangsungan hidup klinik mahardika center pagaden.

**Tabel 1**  
**Data Kunjungan Pelanggan Rawat Jalan Klinik Mahardika Center Pagaden**  
**PERIODE TAHUN 2018 SAMPAI TAHUN 2020**

BULAN	2018	2019	2020
Januari	809	851	1093
Februari	629	95	1088
Maret	828	712	1175
April	862	740	671
Mei	569	747	561
Juni	703	738	668
Juli	584	715	725
Agustus	668	747	766
September	99	576	709
Oktober	798	550	613
November	492	1011	691
Desember	624	1021	801
JUMLAH	7.665	8.503	9.561

*Sumber Data: Rekap Data Rekam Medik Klinik MCP, 2020*

Dari data diatas dapat dilihat terjadinya Fluktuasi (naik turunnya) kunjungan pelayanan pelanggan rawat jalan di Klinik Mahardika Center Pagaden pada tahun 2018 - 2019 sebanyak 838 orang sedangkan dari tahun 2019 – 2020 terdapat peningkatan sebesar 1.058 orang. Terdapat peningkatan jumlah kunjungan pelayanan pelanggan rawat jalan cukup signifikan pada awal tahun 2020. Akan tetapi adanya penurunan kunjungan pelanggan pada bulan April tahun 2020. Hal ini disebabkan karena pandemi covid-19 yang mulai menyerang Indonesia. Pandemi ini mengakibatkan banyak masyarakat yang enggan keluar rumah dan adanya ketakutan masyarakat yang akan tertular covid-19 jika berkunjung ke Klinik Kesehatan atau Rumah Sakit.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.



### **Dimensi Kualitas Pelayanan**

Dimensi kualitas pelayanan diatas dapat diuraikan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml et al (1990) yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)  
Setiap instansi pemerintah maupun swasta harus mempunyaikemampuan dan keandalan terutama bagi klinik mahardika center pagaden dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)  
Keinginan bagi klinik mahardika center pagaden untuk membantu para pelanggan dan memberikanlayanan dengan cepat dan tanggap.
3. Jaminan (*Asurance*)  
Jaminan yang dapat diberikan oleh klinik mahardika center pagaden mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dapat dipercaya, legalitas dalam pelayanan serta ketepatan waktu dalam pelayanan yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya dan risiko atau keragu raguan.
4. Empati (*Emphaty*)  
Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual para
5. Bukti fisik (*Tangible*)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi serta kedisiplinan petugas, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, kenyamanan tempat, melakukan pelayanan, serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

### **Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang di harapkan (Kotler 2009:139).

### **Dimensi Kepuasan pelanggan**

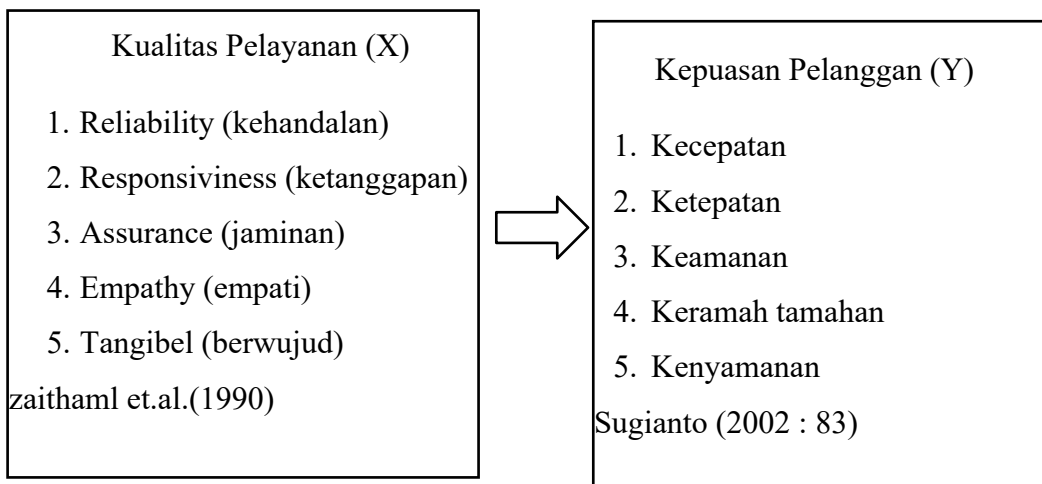
Dimensi dan indikator kepasan menurut Sugianto (2002 : 83) yaitu sebagaiberikut :

1. Kecepatan  
Yaitu target waktu pemberian jasa kesehatan terhadap pelanggan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit pelayanan, dengan begitu pelanggan akan cenderung merasa puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan. Dan terdiri atas indikator sebagai berikut: pelayanan sesuai waktu yang telah ditetapkan, kedisiplinan petugas dan kepastian jadwal.
2. Ketepatan  
Pemberian jasa kesehatan sesuai dengan yang diharapkan atau dibutuhkan pelanggan juga harapannya terpenuhi maka pelanggan cenderung akan merasa puas. Dan terdiri atas indikator sebagai berikut: Memberikan jasa sesuai yang dibutuhkan, akurasi pelayanan (bebas dari kesalahan).
3. Keamanan  
Dalam pelayanan kesehatan diharapkan dapat memberikan rasa aman terhadap pelanggan. Terdiri atas indikator sebagai berikut: tingkat keamanan unit penyelenggaraan, aman dari resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
4. Keramah tamahan  
Para tenaga medis dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah dalam pemberian jasa pelayanan kesehatan kepada pelanggan agar pelanggan merasa dihargai. Dengan indikator sebagai berikut : senyum, sapa, salam, sopan dan santun.
5. Kenyamanan
6. Rasa nyaman timbul jika seseorang diterima apa adanya dan tidak dibedakan dengan pelanggan lain, oleh karena itu para petugas medis diuntut untuk profesional dalam bertugas. Kenyamanan pribadi dan kenyamanan lingkungan.

### Kerangka Teori

Menurut Tjiptono (2011), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau (hasil) yang di harapkan (Kotler 2009:139).

**Tabel 2**  
**Kerangka Pemikiran**



### Hipotesis

Ho :  $\rho = 0$  Tidak terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinik mahardika center Pagaden.

Ha :  $\rho \neq 0$  Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di klinikmahardika center Pagaden.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu metode pendekatan dalam penelitian yang menggunakan data berupa angka. Metode survei digunakan sebagai sumber data primer. Metode survei ini fokus pada pengumpulan data dari responden yang mempunyai informasi tertentu untuk menyelesaikan masalah peneliti. Pengumpulan data ini menggunakan instrumen kuesioner atau angket.

### Populasi dan Sampel

Sampel penelitian ini adalah sebanyak 99 orang diambil dari jumlah populasi sebanyak 9.561 orang pelanggan klinik. Setelah diolah dengan menggunakan rumus Slovin, melalui perhitungan ini didapatkan jumlah sampel sebesar 98,86 orang, atau dibulatkan menjadi 99 responden pelanggan.

**Tabel 3**  
**Tabel Operasionalisasi Variabel**

Variabl e	Dimensi	Indicator	No Item	Sekala Penelitian
--------------	---------	-----------	------------	----------------------

(X) Kualitas Pelayanan Zaithaml et al (1990)	1. Berwujud	1. Fasilitas Fisik	1	Ordinal
		2. Perlengkapan	2	Ordinal
		3. Pegawai	3	Ordinal
		4. Sarana Komunikasi	4	Ordinal
	2. Kehandalan	1. Kecermatan Petugas	5 – 6	Ordinal
		2. Keahlian Petugas	7	Ordinal
		3. Pengetahuan Petugas	8 – 9	Ordinal
	3. Ketanggapan	1. Merespon setiap pemohon pelayanan	1 – 0 1 2	Ordinal
		2. Melakukan tindakan sesuai prosedur	1 – 3 1 4	Ordinal
	4. Jaminan	1. Kemampuan	15	Ordinal
		2. Bebas dari keraguan	1 – 6 1 7	Ordinal
	5. Empati	1. Komunikasi	1 – 8 1 9	Ordinal
2. Perhatian		20	Ordinal	
(Y) Kepuasan Sugianto(20 02:83)	1. kecepatan	1. sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	21	Ordinal
		2. Kedisiplinan petugas	22	Ordinal

		3. Kepastian jadwal	23	Ordinal
	2. ketepatan	1. memberikan jasa sesuai yang dibutuhkan	24	Ordinal
		2. Akurasi pelayanan	25	Ordinal
	3. keamanan	1. tingkat keamanan unit penyelenggara	26	Ordinal
		2. Tingkat keamanan dari resiko pelayanan	27 – 28	Ordinal
	4. Keramah tamahan	1. senyum	29	Ordinal
		2. sapa	30	Ordinal
		3. sopan	31	Ordinal
		4. santun	32	Ordinal
	5. kenyamanan	1. kenyamanan pribadi	33 – 34	Ordinal
		2. kenyamanan lingkungan	35	Ordinal

## Hasil dan Pembahasan

### Gambaran umum Perusahaan

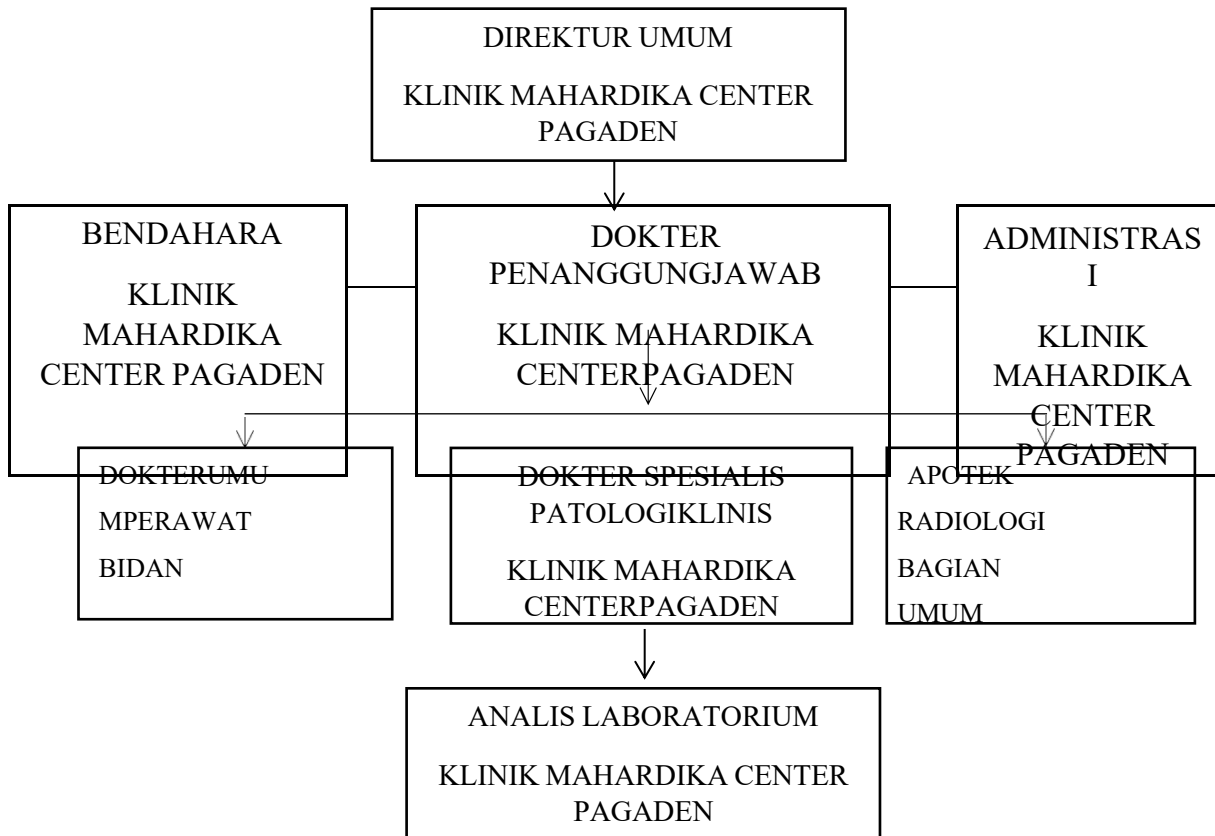
Klinik Mahardika Center Pagaden, terletak di kecamatan Pagaden kabupaten Subang. Di Jl. Subang – Pamanukan Jawa Barat Telepon 0821-111- 678-92 fax (0260) 4554935. Klinik Mahardika Center Pagaden adalah suatu usahajasa dibidang fasilitas Kesehatan di kabupaten Subang. Sebagai fasilitas Kesehatan, klinik mahardika center pagaden berusaha turut serta menjaga dan membangun Kesehatan masyarakat Subang serta lebih mengutamakan pelayanan yang ramah dan kekeluargaan tetapi tetap menjaga kualitas pelayanan dan profesionalitas tenaga kesehatan. Tahun 2017 Klinik Mahardika Center Pagaden yang dibentuk berdasarkan kepedulian sosial sarana Kesehatan yang terpercaya berkualitas serta dicintai masyarakat.

### Visi Dan Misi Perusahaan

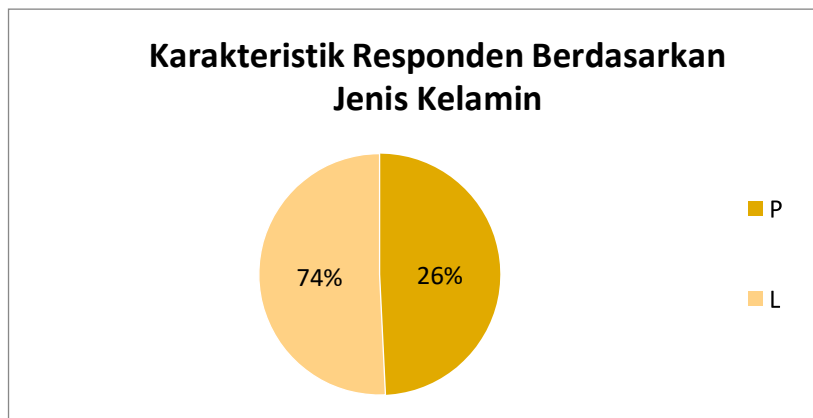
- 1) Visi: Menjadikan klinik kami sebagai sarana Kesehatan yang terpercaya, berkualitas, dicintai masyarakat dan terdepan khususnya di wilayah Kabupaten Subang.
- 2) Misi: Meningkatkan derajat Kesehatan masyarakat melalui pelayanan yang bermutu

dengan harga terjangkau dan mengutamakan keselamatan serta kenyamanan setiap pasien.

**Gambar 1**  
**Bagan Sruktur Organisasi Klinik Mahardika Center Pagaden**



**Diagram 1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



Sumber: Data Diolah, 2022

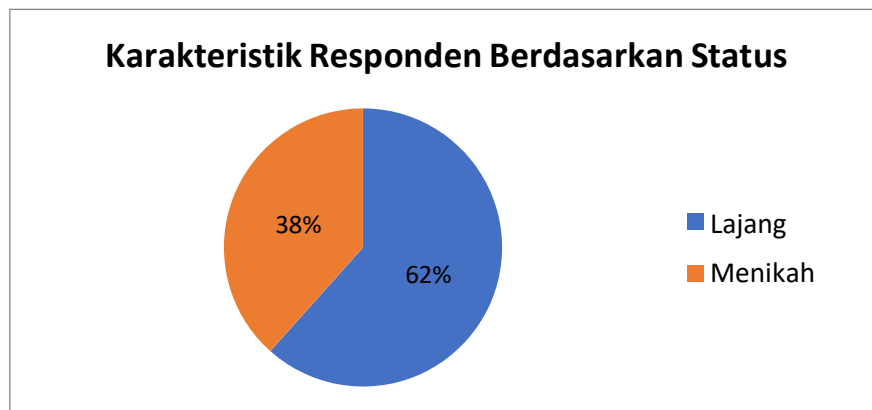


Berdasarkan Diagram 1 tersebut, dapat dilihat bahwa responden dengan jenis kelamin Perempuan sebesar 74% atau sebanyak 71 orang, responden dengan jenis kelamin Laki-laki sebesar 26% atau sebanyak 28 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien klinik mahardika center pagaden sebagian besar berjenis kelamin Perempuan.

Karakteristik Responden Berdasarkan status

Adapun karakteristik responden berdasarkan status dapat dilihat melalui diagram 2 sebagai berikut:

**Diagram 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Status**



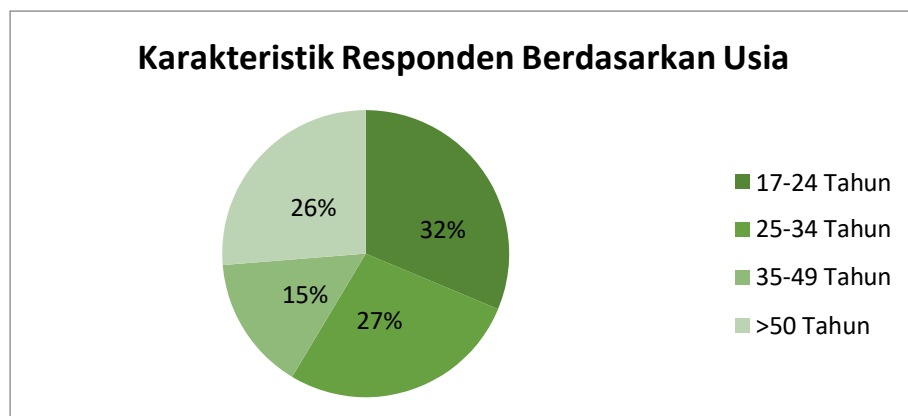
*Sumber: Data Yang Diolah, 2022*

Berdasarkan Diagram 2 diatas, dapat dilihat bahwa responden dengan status lajang sebesar 62% atau sebanyak 61 orang dan berstatus menikah sebesar 38% atau sebanyak 38 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien klinik mahardika center pagaden sebagian besar berstatus lajang.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Adapun karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat melalui diagram 3 sebagai berikut:

**Diagram 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**



*Sumber: Data Yang Diolah, 2022*

Berdasarkan Diagram 3 diatas, dapat dilihat bahwa dari 99 responden yang berusia 17- 24 Tahun sebesar 32% atau sebanyak 31 orang, yang berusia 25-34 Tahun sebesar 27% atau sebanyak 27 orang, yang berusia 35-49 Tahun sebesar 15% atau sebanyak 15 orang, dan yang berusia lebih dari 50 Tahun sebesar 26% atau sebanyak 26 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pasien klinik mahardika center pagaden Sebagian besar berusia 17-24 Tahun.

### Hasil Uji Validitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan**

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
1	0,624	0,195	Valid
2	0,226	0,195	Valid
3	0,818	0,195	Valid
4	0,486	0,195	Valid
5	0,516	0,195	Valid
6	0,541	0,195	Valid
7	0,648	0,195	Valid
8	0,451	0,195	Valid
9	0,615	0,195	Valid
10	0,622	0,195	Valid
11	0,411	0,195	Valid
12	0,758	0,195	Valid
13	0,372	0,195	Valid
14	0,650	0,195	Valid
15	0,282	0,195	Valid
16	0,721	0,195	Valid
17	0,542	0,195	Valid
18	0,540	0,195	Valid
19	0,454	0,195	Valid
20	0,572	0,195	Valid

*Sumber: Data yang Diolah, 2022*

Berdasarkan tabel 4 hasil uji validitas variabel Kualitas Pelayanan (X) diperoleh gambaran bahwa uji instrument untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan bahwa semua pernyataan 20 item dapat dikatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0,195. Nilai tertinggi adalah pernyataan pada item ke 3 sebesar 0,818 dan nilai terendah adalah pernyataan pada item ke 2 sebesar 0,226 sehingga semua data bisa dilanjutkan ke analisis berikutnya.

Uji validitas untuk variabel Kepuasan Pelanggan (Y), hasil perhitungannya dapat dijelaskan pada tabel 5 sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)**

Item	R hitung	R table	Kesimpulan
1	0,528	0,195	Valid
2	0,459	0,195	Valid
3	0,739	0,195	Valid
4	0,869	0,195	Valid
5	0,524	0,195	Valid
6	0,500	0,195	Valid
7	0,788	0,195	Valid
8	0,865	0,195	Valid
9	0,840	0,195	Valid
10	0,758	0,195	Valid
11	0,886	0,195	Valid
12	0,718	0,195	Valid
13	0,869	0,195	Valid
14	0,524	0,195	Valid
15	0,500	0,195	Valid

Sumber: Data yang Diolah, 2022

Berdasarkan tabel 5, hasil uji validitas variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diperoleh gambaran bahwa uji instrument untuk variabel Kepuasan Pelanggan menunjukkan bahwa semua pernyataan 15 item dapat dikatakan valid, karena koefisien yang dihasilkan lebih besar dari 0,195. Nilai tertinggi dari variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah pernyataan pada item ke 11 sebesar 0,886 dan nilai terendah adalah pernyataan pada item ke 2 sebesar 0,459 sehingga semua data bisa dilanjutkan ke analisis berikutnya untuk analisis lebih lanjut dalam pengujian hipotesis.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relative konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Jadi dengan kata lain bahwa reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, bila alat pengukur tersebut digunakan dua kali atau lebih untuk mengukur gejala yang sama, dan hasil pengukuran yang diperoleh relative konsisten.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,924	15

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 6 menunjukkan bahwa variabel penelitian mempunyai nilai reliabilitas 0,924 yang berarti berada diatas 0,6. Hal ini menjelaskan jika instrument yang digunakan untuk menguji dari setiap variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan adalah reliabel atau handal sehingga dapat digunakan kembali diwaktu yang berbeda dengan hasil yang memungkinkan.

### Hasil Pengujian Hubungan (Asosiatif)

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS 25, dapat dihasilkan dalam bentuk tabel 7 sebagai berikut:

**Tabel 7**  
**Pengujian Hubungan (Asosiatif)**

Correlations			
		kualitas pelayanan	kepuasan pelanggan
kualitas pelayanan	Pearson Correlation	1	,906**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	99	99
kepuasan pelanggan	Pearson Correlation	,906**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	99	99

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Berdasarkan tabel 7 dapat dijelaskan bahwa antara variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Klinik Mahardika Center Pagaden “kuat” dengan nilai 0,906 sebagaimana dikemukakan Sugiyono (2014:250) nilai tersebut berada pada interval koefisien 0,80-1,000.

### Analisis Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi melalui SPSS 25 dapat dilihat dalam tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,906 <sup>a</sup>	,821	,819	2,237
a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan				

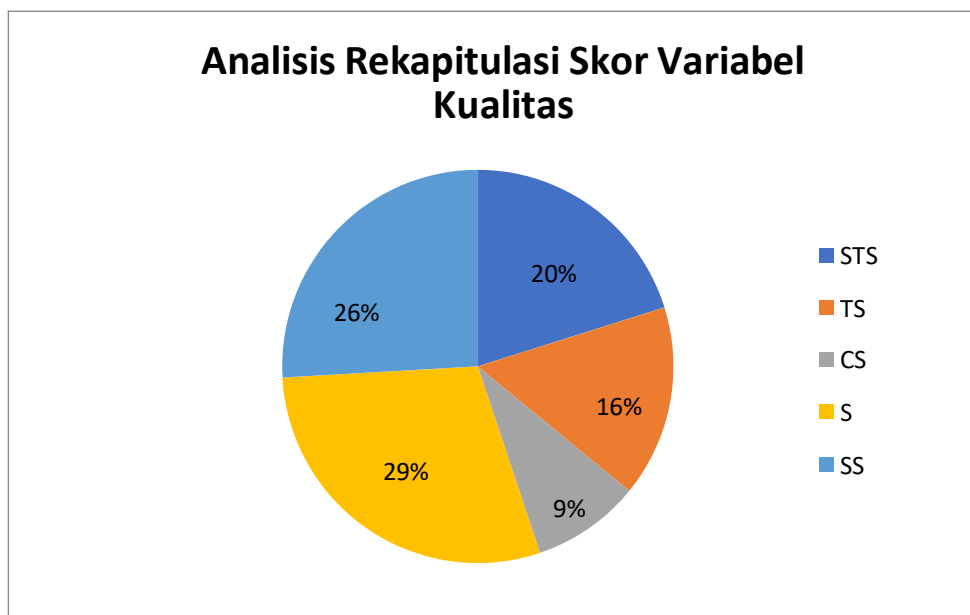
*Sumber: Hasil Penelitian, 2022*

Berdasarkan tabel 8 diatas, menunjukan bahwa R square sebesar 0,821 atau  $0,821 \times 100\% = 82,1\%$  yang berarti bahwa variabel independent (Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 82,1% dan sisanya sebesar 17,9% yang diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain.

### Analisis Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil analisis rekapitulasi skor variabel kualitas pelayanan serta penjelasannya dapat dilihat dari diagram 4 sebagai berikut:

**Diagram 4**  
**Analisis Rekapitulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan**



*Sumber: Data Yang Diolah, 2022*

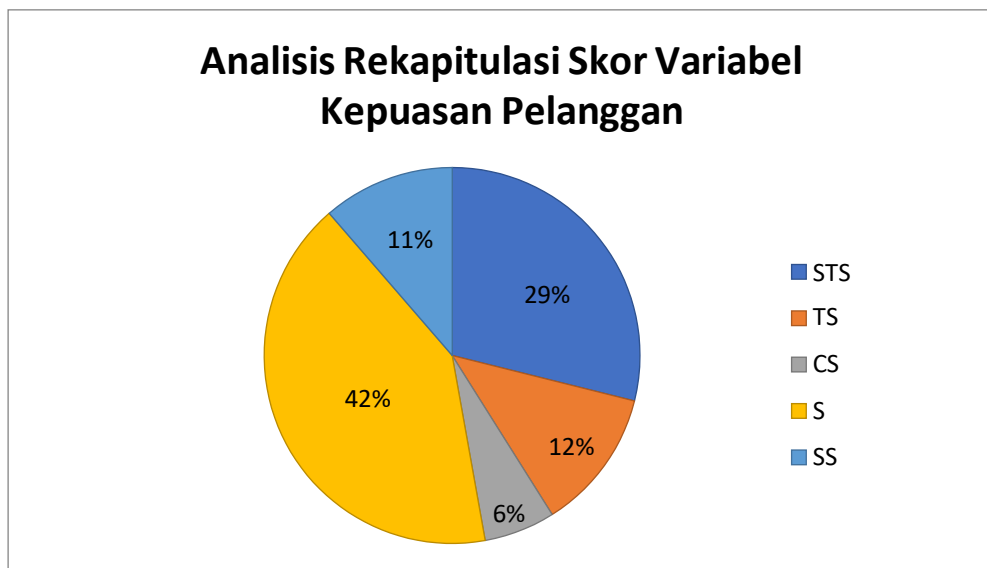
Berdasarkan Diagram 4 jumlah jawaban responden yang menyatakan setuju terhadap

variabel kualitas pelayanan menjadi angka mayoritas yaitu sebesar 29%, jawaban yang menyatakan sangat setuju sebesar 26%, jawaban sangat tidak setuju sebesar 20%, yang menjawab tidak setuju sebesar 16%, dan yang menjawab cukup setuju sebesar 9%. Hasil rekapitulasi skor variabel kualitas pelayanan diatas dapat dijelaskan bahwa persentase yang menyatakan setuju menunjukkan tingkat kualitas pelayanan cenderung baik.

#### **Analisis Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan**

Hasil analisis rekapitulasi skor variabel kepuasan pelanggan serta penjelasannya dapat dilihat dari diagram 5 sebagai berikut:

**Diagram 5**  
**Analisis Rekapitulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan**



*Sumber: Data Yang Diolah, 2022*

Berdasarkan diagram 5, jumlah jawaban responden yang menyatakan setuju pada variabel kepuasan pelanggan menjadi jawaban terbanyak yaitu sebesar 42%, responden yang menjawab sangat tidak setuju yaitu sebesar 29%, responden yang menyatakan tidak setuju yaitu sebesar 12%, responden yang menyatakan sangat setuju yaitu sebesar 11%, responden yang menjawab cukup setuju yaitu sebesar 6%. Hasil rekapitulasi skor variabel kepuasan pelanggan menggambarkan bahwa besarnya persentase yang menjawab setuju menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan cenderung baik. Dari hasil jawaban yang diperoleh dari responden menunjukkan beberapa indikator terkait kepuasan pelanggan seperti kecepatan, ketepatan, keamanan, keramah tamahan, dan kenyamanan akan memberikan kepuasan pelanggan yang memuaskan. Namun masih ada beberapa pasien atau pelanggan yang merasa kurang puas terhadap fasilitas dan pelayanan yang diberikan, hal itu dikarenakan kepuasan pelanggan merupakan bentuk pencapaian individu maupun tim terhadap pelayanan yang klinik mahardika center pagaden berikan.

#### **Kesimpulan**

Dengan melakukan pengamatan langsung maupun tidak langsung kemudian membandingkan teori dengan kenyataan yang ada dilapangan yangdiperoleh serta didukung oleh kuesioner berdasarkan perhitungan maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas Pelayanan di Klinik Mahardika Center Pagaden yang diukur berdasarkan lima

dimensi yaitu tangibles (bukti), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) dan empathy (empati). Dilihat dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan sebesar 29% yang menyatakan setuju. Langkah ini dilakukan untuk menghindari kemungkinan terburuk dalam kemampuan dan tanggung jawab terhadap pemberian pelayanan.

2. Kepuasan Pelanggan di Klinik Mahardika Center Pagaden yang diukur berdasarkan lima dimensi yaitu Kecepatan, Ketepatan, Keamanan, Keramah Tamahan Dan Kenyamanan. Dilihat dari jawaban responden tentang kualitas pelayanan sebesar 42% yang menyatakan setuju. Kepuasan pelanggan yang menurun merupakan hal yang sangat serius dalam perusahaan dagang maupun jasa, karena kepuasan pelanggan merupakan kunci perusahaan dagang maupun jasa dalam bersaing. Perusahaan yang telah didukung oleh sarana dan prasarana, tetapi tidak didukung oleh tenaga medis yang handal, maka kegiatan perusahaan dagang maupun jasa tidak akan terealisasi dengan baik. tenaga medis merupakan pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu setiap tenaga medis dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pasien atau pelanggan tidak kecewa atas pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan capaian bersama dari perusahaan dagang maupun jasa. Dalam penelitian ini, Hasil korelasi R square sebesar 0,821 atau  $0,821 \times 100\% = 82,1\%$  yang berarti bahwa variabel independent (Kualitas Pelayanan) mempengaruhi variabel dependen (Kepuasan Pelanggan) sebesar 82,1% dan sisanya sebesar 17,9% yang diperkirakan dipengaruhi oleh faktor lain.

### Referensi

- Ardhana Olidy, 2010. Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan.
- Budiastuti. 2002. "Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit". Jakarta : Trans Info Media
- Indrasari Meithiana, 2019. Pemasaran dan kepuasan pelanggan, unitomo press, Jawa Timur.
- Puti Widia Citami, 2013. Pengaruh kualitas dan kepuasan terhadap loyalitas pasien rawat jalan dan rawat inap rumah sakit Otorita Batam.
- Sumarno dan Agustino Budi, 2003. Analisis pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan rawat inap di rumah sakit St. Elisabeth Semarang
- Sugiarto, 2002 "Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa". Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiono, 2010. "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D". Bandung: ALFABETA, cv
- Sugiono, 2017. "Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D". Bandung: ALFABETA, cv
- Sujarweni, Wiratna V. 2014. SPSS untuk penelitian Pustaka Baru Press: Yogyakarta
- Terimanoni Asih, 2010. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di



PT.Ramayana motor Sukoharjo

Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016. "Service, Quality, Satisfaction". Yogyakarta. C.V. Andi Offset

Tjiptono, 2008. "Strategi Pemasaran Edisi 3". Yogyakarta: C.V, Andi Offset.

Zaenal dan Muhamidin, 2018. "Manajemen pelayanan Publik". Bandung CV. PUSTAKA SETIA Bandung: ALFABETA, cv

Sujarweni, Wiratna V. 2014. SPSS untuk penelitian Pustaka Baru Press: Yogyakarta

Terimanoni asih, 2010. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di PT.Ramayana motor Sukoharjo

Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2016. "Service, Quality, Satisfaction". Yogyakarta. C.V. Andi Offset

Tjiptono, 2008. "Strategi Pemasaran Edisi 3". Yogyakarta: C.V, Andi Offset. Zaenal dan Muhamidin, 2018. "Manajemen pelayanan Publik". Bandung CV. PUSTAKA SETIA