

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA FOCUS CLINICAL LABORATORY PEKANBARU**

**Widya Triana Putri, Fatkhurahman, Aznuriyandi**

Fakultas Ekonomi Universitas Lancang Kuning

Jln. D.I. Panjaitan KM 8 Rumbai Pekanbaru

E-mail : [fatkhurahman@unilak.ac.id](mailto:fatkhurahman@unilak.ac.id) (Korespondensi)

diterima: 3/7/2023; direvisi: 12/9/2023; diterbitkan: 26/9/2023

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

**Keywords:** *Service Quality, Customer Satisfaction*

### **PENDAHULUAN**

Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan menjadi sesuatu yang sangat penting karena manusia atau masyarakat tidak akan bisa hidup layak jika tidak terpenuhi kebutuhan kesehatannya (Mauludin, 2004). Dari 4 laboratorium swasta yang ada di Pekanbaru terlihat Focus Clinical Laboratory Pekanbaru memiliki jumlah pasien yang paling sedikit yakni 7.747 orang, sementara itu laboratorium klinik Thamrin Pekanbaru memberikan pelayanan jasa yang paling banyak kepada pasien yakni sebanyak 47.513 orang.

Begitu pentingnya kualitas pelayanan juga menjadi prioritas bagi Focus Clinical Laboratory Pekanbaru. Focus Clinical Laboratory Pekanbaru merupakan suatu instansi penyedia jasa pelayanan laboratorium baik untuk

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

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

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Menurut Nasution dalam Rusydi (2017:39) “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Kualitas pelayanan dalam pengertian tersebut menjelaskan bahwa yang dijunjung tinggi oleh konsumen dinilai dari bagaimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumennya, karena dengan pelayanan tersebut seorang konsumen dapat menilai dan memberikan sebuah kepuasan untuk tetap bertahan atau mencari yang lebih baik lagi”.

Kotler dan Keller dalam Priansa (2017:196) “menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan, jika kinerja berada di bawah harapan maka konsumen merasa tidak puas, sebaliknya jika kinerja memenuhi harapan, konsumen puas. Jika kinerja melebihi harapan, konsumen amat puas atau senang”.

## **METODE PENELITIAN**

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

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Focus Clinical Laboratory didirikan pada bulan April 2010 di Pekanbaru oleh sekelompok profesional muda yang berkompeten di bidang jasa layanan pemeriksaan laboratorium dan didukung oleh dokter spesialis patologi klinik sebagai dokter penanggung jawab, yang bertekad untuk menerapkan sistem manajemen yang bersifat terbuka dan responsif terhadap setiap kritik dan saran. Hal tersebut secara intern ditindak lanjuti dengan perbaikan yang berkesinambungan untuk mewujudkan visi “Menjadi Perusahaan yang Terbaik Dalam Bidang Jasa Layanan Pemeriksaan Laboratorium dan Non Laboratorium”. Untuk mendukung visi tersebut, Focus Clinicak Laboratory menerapkan program pengendalian mutu, mulai dari proses pengambilan spesimen, pengolahan sampel, proses analisis sampai hasil diterima pelanggan. Program tersebut dilakukan baik secara internal maupun eksternal melalui keikutsertaannya dalam program pengendalian mutu yang diselenggarakan oleh Departemen Kesehatan maupun lembaga eksternal lainnya. Penerapan program tersebut bertujuan agar Focus Clinical Laboratory mampu memberikan “layanan pemeriksaan yang lebih cepat dan akurat”. Pasien yang menggunakan jasa layanan laboratorium di dominasi oleh pasien perusahaan/instansi yang menggunakan jasa Focus Clinical Laboratory untuk pemeriksaan kesehatan karyawan. Selain pasien dari instansi/perusahaan, terdapat juga pasien rujukan rumah sakit (dokter praktek) bahkan masyarakat umum. Ada pemeriksaan yang dilakukan pada Focus Clinical Laboratory Pekanbaru antara lain :

1. Pengambilan sampel darah
2. Pengambilan sampel urine
3. Rontgen thorax
4. Pemeriksaan EKG
5. Pemeriksaan fisik dr. umum
6. Pemeriksaan narkoba
7. Pemeriksaan

Covid-19 (Swab antigen dan rapid antibodi)

**Analisis Kualitas Layanan**

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

**Analisis Kepuasan Pelanggan**

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

**Analisis Regresi**

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

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,302	,933		2,467	,015
Kualitas Pelayanan	,149	,018	,653	8,486	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

1. Konstanta a = 2,302 Jika kualitas pelayanankualitas distribusi nilainya = 0 maka kepuasan konsumen nilainya positif 2,302
2. Koefisien b = 0,149 Jika nilaikualitas pelayanan bisa meningkatsebesar satu satuan, maka nilai kepuasankonsumen akan mening- kat sebesar 0,149 satuan. Dengan demikian hasilnya positif.

Pengaruh dari masing-masing variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasankonsumen dapat dilihat dari arah tanda dan tingkat signifikansi (probabilitas). Uji t dilakukan dengan cara membandingkan tingkat signifikansi lebih < 0,05. Hasil penelitian dari masing- masing variabel independen terhadap dependennya sebagai terlihat pada tabel di atas. Variabel kualitas pelayanan dengan thitung (8,486) >ttabel(1,980), maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Disamping itu nilaiprobabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

**Analisis Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Hasil analisis determinasi setelah dilakukan analisis data menggunakan SPSS. Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka R<sup>2</sup> sebesar 0,426 atau 42,6%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen terhadap dependen sebesar 42,6% sedangkan sisanya 57,4% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini seperti harga, promosi dan sebagainya untuk penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel untuk mendapatkan R<sup>2</sup> yang lebih besar.

## **Pembahasan**

Hasil penelitian menunjuksn bshwa terdapat pengaruh yang nyata antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari, dkk dengan judul “Pengaruh Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Laboratorium Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang” dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

Untuk pengelola agar lebih ditingkatkan pelayannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan kepuasan konsumen Bagi pihak di Focus Clinical Laboratory Pekanbaru untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen di Focus Clinical Laboratory Pekanbaru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alma, H., Bukhari, 2014, Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Bandung, Alfabeta.
- Abdullah, Tamrin., dan., Tantri, Francis., 2014, Manajemen Pemasaran-Edisi 1, Cetakan 3, Jakarta, Rajawali Pers.
- Effendi, Usman., 2014, Asas Manajemen-Edisi 1, cetakan 1. Jakarta, Rajawali Pres
- Lovelock, Cristoper., Wirtz, Jochen, 2012, Pemasaran Jasa-Edisi 7, cetakan 3, Jakarta, Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat., dan A. Hamdani., 2011. Manajemen Pemasaran Jasa-Edisi 2, cetakan 1, Jakarta Selatan, Salemba Empat. M.
- Mursid., 2015, Menejemen Pemasaran-Edisi 1, cetakan 8. Jakarta, Bumi Aksara
- Rahmayanty, Nina 2010, Manajemen Pelayanan Prima-edisi 1, cetakan 1, Yogyakarta, Graham Garaha Ilmu
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiha., 2013. Prilaku Konsumen – Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian-Edisi 1, Yogyakarta, Andi.
- Sugiyono, 2016, Metode Penelitian Manajemen-Edisi 5, Cetakan 5, Bandung, Alfabeta.
- Tjibtono, Fandy., 2011, Service Management Mewujudkan Layanan Prima-Edisi 2, Yogyakarta, Andi
- Tjiptono, Fandy, 2006, Manajemen Jasa, Yogyakarta Edisi 4, Andi. Wijaya,

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