

ANALISA KUALITAS PELAYANAN, KELENGKAPAN FASILITAS, DAN KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI LABORATORIUM KLINIK PARAHITA YOGYAKARTA

EKA APRIYANTO

Alumni Fakultas Ekonomi Universitas Sarjanawiyata Tamansiswa

E-mail: apriyantoeka@gmail.com

Abstract

This research has a purpose: (1) To analyze the influence of service quality variable to customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (2) To analyze the influence of facilities completeness variable to customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (3) To analyze the influence of competence of human resources variable to consumer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (4) To analyze the influence of service quality variable, facilities completeness variable, and competence of human resources variable to customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. Variables in this research are the service quality, facilities completeness, competence of human resources, and customer satisfaction. Methods of data collection using questionnaires. The analysis technique used is multiple linear regression with 5% significance level. The results of hypothesis testing: (1) Service quality not influence on customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (2) Facilities completeness influence on customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (3) Competence of human resources influence on consumer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta. (4) Service quality, facilities completeness, and competence of human resources influence on customer satisfaction at Parahita Clinical Laboratory Yogyakarta.

Keywords: *Service Quality, Facilities Completeness, Competence of Human Resources, Consumer 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. Persaingan di dunia bisnis yang semakin marak membuat para penyedia jasa kesehatan tak mau kalah bersaing. Para penyedia jasa kesehatan saling berlomba-lomba untuk menyediakan berbagai macam pilihan maupun fasilitas yang ditawarkan kepada konsumen. Kepuasan konsumen menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses.

Kepuasan konsumen dapat diperoleh dari kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah dapat mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan. Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Menurut Parasurmen et al (2005) ditentukan oleh lima dimensi yaitu bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Laboratorium Klinik Parahita merupakan salah satu laboratorium cukup terkenal. Laboratorium Klinik Parahita telah berkembang di berbagai kota di Indonesia, antara lain di Kota Makassar, Surabaya, Bandung, Bekasi, Jember, Jakarta, Sidoarjo, Solo, Yogyakarta, dan Gresik. Laboratorium Klinik Parahita cabang Yogyakarta terletak di Jl. DR. Soetomo No. 39 - 41 dan Jl. Kaliurang KM 6 No. 26. Laboratorium Klinik Parahita mempunyai visi "Menjadi diagnostic center Terlengkap, Terintegrasi, dan Terpercaya dengan pelayanan sepenuh hati."

Dalam kaitannya dengan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengangkat tema, dengan memilih judul:

Analisa Kualitas Pelayanan, Kelengkapan Fasilitas, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif inferensial yaitu penelitian yang berwujud angka-angka atau menggunakan alat statistik (Sugiyono, 2006:167).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang medical cek up di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. Oleh karena populasi tidak diketahui maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan formula Lemeshow (dalam Alvin Wisudawan O.; 2013). Dari perhitungan menggunakan formula Lemeshow dapat diketahui sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, dimana untuk memperoleh data, peneliti menemui subyek yaitu orang-orang yang sedang melakukan medical cek up di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta dan bersedia menjadi responden.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan Kuisisioner. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada tanggal 22 Mei 2017 hingga 5 Juni 2017 di Laboratorium Klinik Parahita cabang Yogyakarta, yang terletak di Jl. Dr. Soetomo 41.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda. Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan aplikasi program *SPSS 16.0 for Windows* tersebut adalah sebagai berikut:

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.441	2.962		2.175	.032		
	Kualitas Pelayanan	-.047	.044	-.119	-1.070	.287	.803	1.245
	Kelengkapan Fasilitas	.205	.101	.226	2.031	.045	.797	1.255
	Kompetensi SDM	.191	.092	.210	2.079	.040	.966	1.035

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 6,441 - 0,047X_1 + 0,205X_2 + 0,191X_3$$

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen, jadi penyedia layanan jasa harus memberikan kualitas pelayanan sebaik mungkin agar

hubungan erat dalam hal kepuasan konsumen dapat terjaga dengan baik (Tjiptono,2006). Setelah dilakukan analisis data, menunjukkan bahwa hasil pengujian H1 ditolak, artinya kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. Hal ini terbukti pada hasil kuesioner responden yang menunjukkan bahwa 49,00% responden menyatakan setuju bahwa hasil pemeriksaan di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta akurat. Dan 49,00% responden menyatakan setuju bahwa Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta selalu mengerti keinginan konsumen. Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adam Reyhan pada tahun 2013 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta).

Menurut Kertajaya (2003) pemberian fasilitas yang memadai akan membantu meningkatkan empati konsumen terhadap setiap kondisi yang tercipta pada saat konsumen melakukan pembelian. Sehingga secara psikologis mereka akan memberikan suatu pernyataan bahwa mereka puas dalam melakukan pembelannya. Setelah dilakukan analisis data, menunjukkan bahwa hasil pengujian H2 diterima, artinya kelengkapan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. Penyedia jasa yang mampu memberikan fasilitas yang baik dan lengkap akan menciptakan kepuasan konsumen. Hal ini terbukti pada hasil kuesioner responden yang menunjukkan bahwa 61,50% responden menyatakan setuju Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta memiliki peralatan pemeriksaan yang sangat lengkap sehingga menunjang kebutuhan konsumen. Dan 64,60% responden menyatakan setuju bahwa Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta memiliki mushola yang bersih dan rapi, sehingga konsumen merasa nyaman saat menjalankan ibadah (sholat). Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Adam Reyhan pada tahun 2013 dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta).

Karyawan suatu perusahaan harus memahami dengan seksama kebutuhan dan keinginan konsumen. Dengan demikian perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi konsumennya. Kompetensi karyawan dalam hal kualitas layanan, perusahaan dapat meningkatkan faktor keramahan, kecepatan dan ketanggapan dalam melayani konsumen (Mathis & Jackson, 2006). Setelah dilakukan analisis data, menunjukkan bahwa hasil pengujian H3 diterima, artinya kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta. Ketersediaan karyawan dalam memberikan informasi dan pemberian respon yang cepat dalam penyelesaian suatu masalah akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan konsumen. Hal ini terbukti pada hasil kuesioner responden yang menunjukkan bahwa 93,80% responden menyatakan setuju karyawan Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta memiliki rasa percaya diri dalam melayani konsumen. Dan 80,20% responden menyatakan setuju bahwa karyawan Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta melayani konsumen dengan ramah dan senyum. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Linda Meriana, Glori Puteri Maharani Agung, dan Zeplin Jiwa Husada Tarigan pada tahun 2014 dengan judul Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya.

Setelah dilakukan analisis data, menunjukkan bahwa hasil pengujian H4 diterima, artinya kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terbukti pada hasil kuesioner responden yang menunjukkan bahwa 82,30% responden menyatakan setuju bahwa konsumen merasa puas karena kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia sesuai dengan keinginan konsumen. Dan 50,00% responden menyatakan berminat untuk melakukan cek up rutin di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta.

Presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) sebesar 9,4%. Atau variasi variabel independen (kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia) mampu menjelaskan sebesar 9,4% variasi variabel dependen (kepuasan konsumen). Sedangkan sisanya sebesar 90,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

PENUTUP

Kualitas pelayanan Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta harus terus ditingkatkan karena pada dasarnya konsumen ingin selalu dimengerti kebutuhan dan keinginannya. Sehingga karyawan Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta harus melayani konsumen dengan lebih baik, agar konsumen merasa puas.

Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta harus tetap mempertahankan kelengkapan fasilitas yang dimiliki, serta selalu menjaga kebersihan dan kerapihan semua ruangan termasuk toilet dan mushola agar konsumen merasa nyaman saat cek up di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta.

Adanya sertifikat prestasi yang terpajang di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta harus selalu diimbangi dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (karyawan), terutama kompetensi karyawan dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan laboratorium.

Agar konsumen selalu merasa puas dan berminat melakukan cek up rutin di Laboratorium Klinik Parahita Yogyakarta, peningkatan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas juga harus diimbangi dengan hasil pemeriksaan yang lebih tepat dan akurat.

Presentase sumbangan pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia) terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen) sebesar 9,4%. Atau variasi variabel independen (kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, kompetensi sumber daya manusia) mampu menjelaskan sebesar 9,4% variasi variabel dependen (kepuasan konsumen). Sedangkan sisanya sebesar 90,6% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Oleh karena itu hendaknya bagi peneliti selanjutnya agar menambah variabel selain kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kompetensi sumber daya manusia, agar lebih memahami variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Selain itu variabel yang digunakan adalah variabel yang benar-benar mendukung kemajuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Adam Reyhan. 2013. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Cito Laboratorium Klinik Semarang Cabang Indraprasta)". *Skripsi* Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

- Amanda Raisa Fernanda. 2013. “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Klinik Prodia Bandung (Studi Kasus Pada Laboratorium Klinik Prodia Wastukencana Bandung)”. *Skripsi* Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Augusty Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Freddy Rangkuti. 2002. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Philip dan A.B Susanto. 2000. *Manajemen Pemasaran Jasa Di Indonesia, Analisis Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Linda Meriana, Glori Puteri Maharani Agung, Zeplin Jiwa Husada Tarigan. 2014. “Analisa Dampak Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan di Hachi Hachi Bistro Surabaya”. *Jurnal Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- Lupiyoadi, Rambat. *Pemasaran Jasa*. Tangerang: UT.
- Rachmawati Herlina W. 2010. “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Laboratorium Dinas Kesehatan Kota Surakarta”. *Tesis* Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Riya Indri Astuti. 2016. “Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Parahita Diagnostic Center Cabang Sidoarjo”. *Skripsi* Program Studi Manajemen Dakwah Jurusan Manajemen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Zulganef. 2006. *Pemodelan Persamaan Struktur dan Aplikasinya Menggunakan AMOS 5*. Bandung : Pustaka.