



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DI KLINIK DOKTER SPESIALIS KULIT
DAN KECANTIKAN DR. ANNA MARIANA R JAMPANG
KULON KABUPATEN SUKABUMI**

SKRIPSI

Skripsi diajukan untuk memenuhi persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Manajemen



Disusun Oleh:

MASLIAH
NIM. 163402076

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS
UNIVERSITAS GLOBAL JAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Masliah
NIM : 163402076
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis
Kulit dan Kecantikan dr. Anna Mariana R
Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembimbing dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

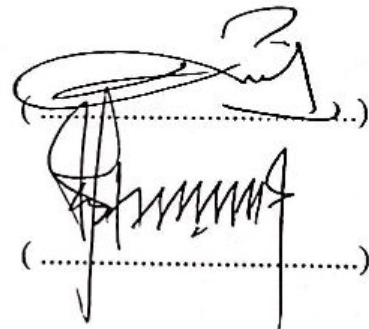
DEWAN PEMBIMBING

Pembimbing 1 : Agustinus Pramudji, S.E.

Pembimbing 2 : Eka Pranajaya, S.E., M.M.

Ditetapkan di : Sukabumi

Tanggal : 20 Nopember 2020



HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi ini diajukan oleh

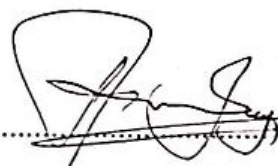
Nama : Masliah
NIM : 163402076
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis
Kulit dan Kecantikan dr. Anna Mariana R
Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi, Universitas Global Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Penguji 1

: Dr. Ir. H. Nurjaya, SE, MM

 08/06/2021

Penguji 2

: ENDE RAHMATILLAH, SE, MM



Ditetapkan di

:

Tanggal

:

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan terimakasih kepada tuhan yang maha esa, karena dengan bantuannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian sarjana jurusan manajemen. Dalam penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi”**.

Penulis telah banyak menerima sumbangan pikiran dan bimbingan dari berbagai pihak. Tak ada kata-kata ataupun ungkapan yang paling tepat selain ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Agustinus Pramudji, S.E. selaku pembimbing 1 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
 2. Bapak Eka Pranajaya, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang telah membantu dalam memberikan arahan dalam penyusunan skripsi.
 3. Kepada dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi, yang telah membantu dalam pengumpulan data.
 4. Kepada orang tua dan suami ku yang selalu memberikan do`a, dukungan, dan dorongan.
 5. Tidak lupa sahabatku yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya
- Semoga tuhan yang maha esa, senantiasa memberikan balasannya yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan kebaikan dan ketulusan atas segala hal yang penulis peroleh selama ini, Amin.

Sukabumi, Nopember 2020

Penulis,

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Masliah
NIM : 163402076
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis
Kulit dan Kecantikan dr. Anna Mariana R
Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, Nopember 2020
Yang menyatakan,

Masliah
163402076

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Global Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Masliah
NIM : 163402076
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis
Kulit dan Kecantikan dr. Anna Mariana R
Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Global Jakarta **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Non-eksklusif ini Universitas Global Jakarta berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Sukabumi, Nopember 2020
Yang menyatakan,

Masliah
163402076

ABSTRAK

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan seseorang dalam menggunakan suatu produk dan jasa dilihat dari kualitas pelayanan yang ditawarkan. Penelitian ini mengamati pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada suatu klinik kecantikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien, lebih lanjut lagi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan pasien juga ikut meningkat.

Kata kunci: *kualitas pelayanan, kepuasan*

ABSTRACT

Consumer satisfaction is the level of a person's feelings after comparing the performance of the product he feels with his expectations. Consumer satisfaction or dissatisfaction is a response to evaluating the perceived mismatch or disconfirmation between previous expectations and the actual perceived performance of the product after use. This study aims to see how a person's satisfaction in using a product and service is seen from the quality of service offered. This study examined the effect of service quality on patient satisfaction at a beauty clinic. The results showed that service quality has a close relationship with patient satisfaction, furthermore, service quality has a significant positive effect on patient satisfaction. This indicates that if the quality of service increases, patient satisfaction will also increase.

Keywords: *service quality, satisfaction*

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI AKADEMIS..... | vi |
| ABSTRAK | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah Penelitian..... | 4 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Kegunaan Penelitian | 5 |
| 1.5 Kerangka Pemikiran | 6 |
| 1.6 Hipotesis Penelitian | 11 |
| 1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 12 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 13 |
| 2.1 Manajemen | 13 |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen | 13 |
| 2.1.2 Fungsi Manajemen..... | 15 |
| 2.1.3 Unsur Manajemen..... | 16 |
| 2.2 Pemasaran..... | 21 |
| 2.2.1 Pengertian Pemasaran | 21 |
| 2.2.2 Bauran Pemasaran..... | 22 |
| 2.2.3 Pengertian Manajemen Pemasaran | 23 |
| 2.2.4 Pemasaran Jasa | 24 |
| 2.2.5 Karakteristik Pemasaran Jasa..... | 25 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 2.3 | Kualitas Pelayanan | 26 |
| 2.3.1 | Pengertian Kualitas Pelayanan..... | 26 |
| 2.3.2 | Dimensi Kualitas Pelayanan | 29 |
| 2.4 | Kepuasan | 35 |
| 2.4.1 | Pengertian Kepuasan..... | 35 |
| 2.4.2 | Dimensi Kepuasan | 36 |
| 2.4.3 | Mengukur Kepuasan Konsumen..... | 38 |
| 2.5 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 40 |
| BAB III OBYEK DAN METODOLOGI PENELITIAN | | 43 |
| 3.1 | Obyek Penelitian..... | 43 |
| 3.1.1 | Profil Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi..... | 43 |
| 3.1.2 | Struktur Organisasi | 44 |
| 3.1.3 | Visi dan Misi..... | 44 |
| 3.1.3.1 | Visi Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana | 44 |
| 3.1.3.2 | Misi Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana | 44 |
| 3.2 | Metodologi Penelitian..... | 45 |
| 3.2.1 | Prosedur Penelitian | 45 |
| 3.2.2 | Desain Penelitian | 45 |
| 3.2.3 | Unit Analisis | 46 |
| 3.2.4 | Populasi dan Sampel..... | 46 |
| 3.2.4.1 | Populasi..... | 46 |
| 3.2.4.2 | Sampel..... | 47 |
| 3.2.5 | Metode Pengumpulan Data..... | 48 |
| 3.2.6 | Operasional Variabel | 49 |
| 3.2.7 | Instrumen Penelitian | 50 |
| 3.2.8 | Metode Analisis Data..... | 51 |
| 3.2.8.1 | Uji Validitas | 51 |
| 3.2.8.2 | Uji Realibilitas | 52 |

| | |
|--|-----------|
| 3.2.9 Analisis Statistik | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 57 |
| 4.2 Hasil Uji Instrumen | 58 |
| 4.2.1 Uji Validitas Instrumen..... | 58 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 60 |
| 4.3 Hasil Penelitian..... | 61 |
| 4.3.1 Deskripsi Kualitas Pelayanan pada Klinik Dr. Anna Mariana R..... | 61 |
| 4.3.2 Deskripsi Kepuasan Pasien pada Klinik Dr. Anna Mariana R | 68 |
| 4.4 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien pada Klinik Dr. Anna Mariana R | 73 |
| 4.4.1 Analisis Korelasi..... | 73 |
| 4.4.2 Koefisien Determinasi | 73 |
| 4.4.3 Analisis Regresi | 74 |
| 4.4.4 Pengujian Hipotesis | 75 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 77 |
| 5.2 Saran | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Tidak dapat dipungkiri dunia usaha saat ini semakin berkembang pesat, hal tersebut seiring dengan kemajuan teknologi yang mengarah pada persaingan global, yang menuntut setiap perusahaan untuk dapat mengikuti perkembangan sehingga tidak kalah dalam bersaing dengan kompetitornya. Hal tersebut tidak hanya berlaku bagi perusahaan besar saja, melainkan berlaku pula bagi usaha menengah kebawah.

Aspek pemasaran menjadi hal yang tidak luput dari perkembangan jaman, dimana setiap perusahaan dituntut untuk terus memberikan apa yang dibutuhkan oleh pasar. Oleh karena itu setiap perusahaan rela mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk melakukan riset pasar guna menghasilkan terobosan-terobosan yang dinilai mampu untuk menarik minat konsumen.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan perusahaan kecil dan menengah, dimana para pelaku usaha kecil dan menengah tersebut harus memutar otak untuk sekedar memasarkan produknya karena keterbatasan modal. Oleh karena itu mereka mencari cara lain yang dinilai efektif dan efisien guna memperoleh pangsa pasar dibandingkan harus mengeluarkan biaya yang besar.

Begitu pula yang dihadapi oleh klinik dokter spesialis kulit dan kecantikan dr. Anna Mariana R. Klinik yang berada di Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi ini merupakan satu-satunya klinik kulit dan kecantikan di Jampang Kulon yang menawarkan dan melayani pelayanan jasa dibidang perawatan kesehatan dan kecantikan kulit dengan memadukan teknologi terkini dengan produk hasil racikan

dokternya, yaitu Dr. Anna Mariana R, yang sekaligus menjadi penanggung jawab klinik tersebut.

Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting, terlebih bagi klinik dr. Anna untuk dapat berkembang dan bersaing. Oleh karena itu sudah sepatutnya manajemen berupaya meningkatkan kepuasan konsumennya sehingga loyalitas konsumen dapat meningkat pula.

Menurut Kotler dan Armstrong (2016:9) kepuasan konsumen adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli. Bila kinerja produk lebih tinggi ketimbang harapan pelanggan, maka pembelinya merasa puas atau amat gembira. Dari pendapat tersebut sudah jelas bahwa kepuasan konsumen dapat diraih jika produk/jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan sesuai dengan apa yang diharapkan atau dibutuhkan oleh konsumen.

Kepuasan pelanggan dirasa menjadi suatu permasalahan yang terjadi pada klinik dr. Anna, dimana hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya jumlah keluhan pasien yang berkonsultasi serta membeli produk kecantikan dr. Anna yang masuk selama tiga bulan terakhir. Adapun data tentang keluhan pasien dapat diketahui pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Pasien Klinik Dr. Anna

| No. | Periode | Jumlah Konsumen | Jumlah Keluhan | Persentase Keluhan |
|--------|---------------|-----------------|----------------|--------------------|
| 1. | Desember 2019 | 139 | 18 | 12,94% |
| 2. | Januari 2020 | 125 | 23 | 18,4% |
| 3. | Februari 2020 | 111 | 27 | 24,32% |
| Jumlah | | 375 | 68 | 18,33% |

Sumber : Manajemen Klinik (data diolah)

Tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah pasien yang berkonsultasi dan jumlah keluhan yang masuk berdasarkan pada formulir keluhan di klinik dr. Anna selama tiga bulan pengamatan, yaitu bulan Desember 2019 sampai dengan bulan Februari 2020. Dari data di atas dapat diketahui bahwa selama tiga bulan terakhir terjadi peningkatan persentase keluhan yang masuk.

Dari data pada tabel di atas, diketahui bahwa jumlah pasien yang berkonsultasi ke klinik dr. Anna mengalami penurunan serta peningkatan pada jumlah keluhan yang masuk. Pada bulan Desember 2019 jumlah pasien yang berkonsultasi sebanyak 139 orang sedangkan keluhan yang masuk berjumlah 18. Sedangkan pada bulan Januari 2020 terjadi penurunan jumlah pasien yang hanya berjumlah 125 orang dengan keluhan yang meningkat sebanyak 23. Adapun pada bulan Februari 2020 kembali terjadi penurunan pasien yang berkonsultasi yang hanya sebanyak 111 orang dengan keluhan yang meningkat pula sampai 27 keluhan.

Terjadinya peningkatan jumlah keluhan dari pasien mengindikasikan bahwa pasien merasa kurang puas ketika berkonsultasi di klinik dr. Anna. Rendahnya kepuasan pasien yang dialami klinik dr. Anna tentu menjadi perhatian khusus bagi manajemen, dimana tingkat kepuasan yang rendah dapat mengakibatkan turunnya minat masyarakat sehingga berujung pada turunnya pendapatan. Jika hal tersebut dibiarkan berlanjut dan manajemen tidak mencari solusi yang tepat bagi permasalahan tersebut, bukan tidak mungkin klinik dr. Anna akan sulit untuk berkembang.

Hal pertama yang bisa dilakukan oleh manajemen guna mencari solusi yang tepat adalah dengan menganalisis faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang dianggap penting berkaitan dengan kepuasan konsumen. Menurut Tjiptono (2016:268) kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Dengan demikian, kualitas pelayanan berperan penting dalam menjamin harapan dan kebutuhan konsumen. Pelayanan yang berkualitas secara konsisten tentu akan berdampak pada kepuasan pasien yang meningkat. Oleh karena itu peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi”**.

1.2 Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.
2. Bagaimana kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.

3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mencari, mengolah, dan menganalisis fenomena serta permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.
2. Untuk mengetahui kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat bermanfaat serta dapat digunakan oleh berbagai pihak yang berkepentingan antara lain:

1. Bagi Peneliti

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan wawasan serta pengetahuan yang bermanfaat khususnya yang berkaitan dengan topik ini.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini sebagai salah satu wujud dari pelaksanaan Tridarma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat.

3. Bagi Klinik

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan atau rekomendasi khususnya kepada pihak Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi dalam peningkatan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat ditingkatkan.

1.5 Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan sudah tentu memperhatikan bagaimana kepuasan konsumennya, hal tersebut dikarenakan kepuasan konsumen sangat menunjang bagi perkembangan perusahaan. Oleh karena itu beragam cara dilakukan manajemen dalam rangka meningkatkan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen.

Begitu pula yang dilakukan oleh klinik dr. Anna yang berlokasi di Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi guna menyelesaikan permasalahan berkaitan dengan kepuasan konsumen dalam hal ini pasien. Berdasarkan jumlah keluhan yang masuk, menunjukkan bahwa kepuasan pasien klinik dr. Anna masih rendah. Oleh karena

itu tentu menjadi suatu keharusan mencari faktor penyebab permasalahan tersebut guna mencari solusi terbaik untuk mengatasinya.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang menarik untuk diteliti lebih lanjut adalah kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2016:268) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Adapun dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan menurut Tjiptono (2016:268) mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan jasa, antara lain adalah:

1. Bukti fisik (*tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik, (misal: gedung, gudang dan lain lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua konsumen tanpa kesalahan, dan sikap yang simpatik.

3. Daya tanggap (*Responsiveness*) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*Assurance*) adalah pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, keamanan, kredibilitas, kompetensi dan sopan santun.
5. Empati (*Emphaty*) dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para konsumen dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang konsumen untuk memahami kebutuhan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi konsumen.

Menurut Kotler dan Keller (2015:177) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut teori Kotler, menyatakan kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Ada tiga konsep inti yang memiliki kesamaan diantara beragamnya cara mengukur kepuasan konsumen, yaitu:

1. Kesesuaian harapan

Yaitu kesesuaian atau ketidak sesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual produk atau jasa perusahaan. Dalam hal ini akan lebih

ditekankan pada kualitas pelayanan (*service quality*) yang memiliki komponen berupa harapan pelanggan akan pelayanan yang diberikan.

2. Minat memilih kembali

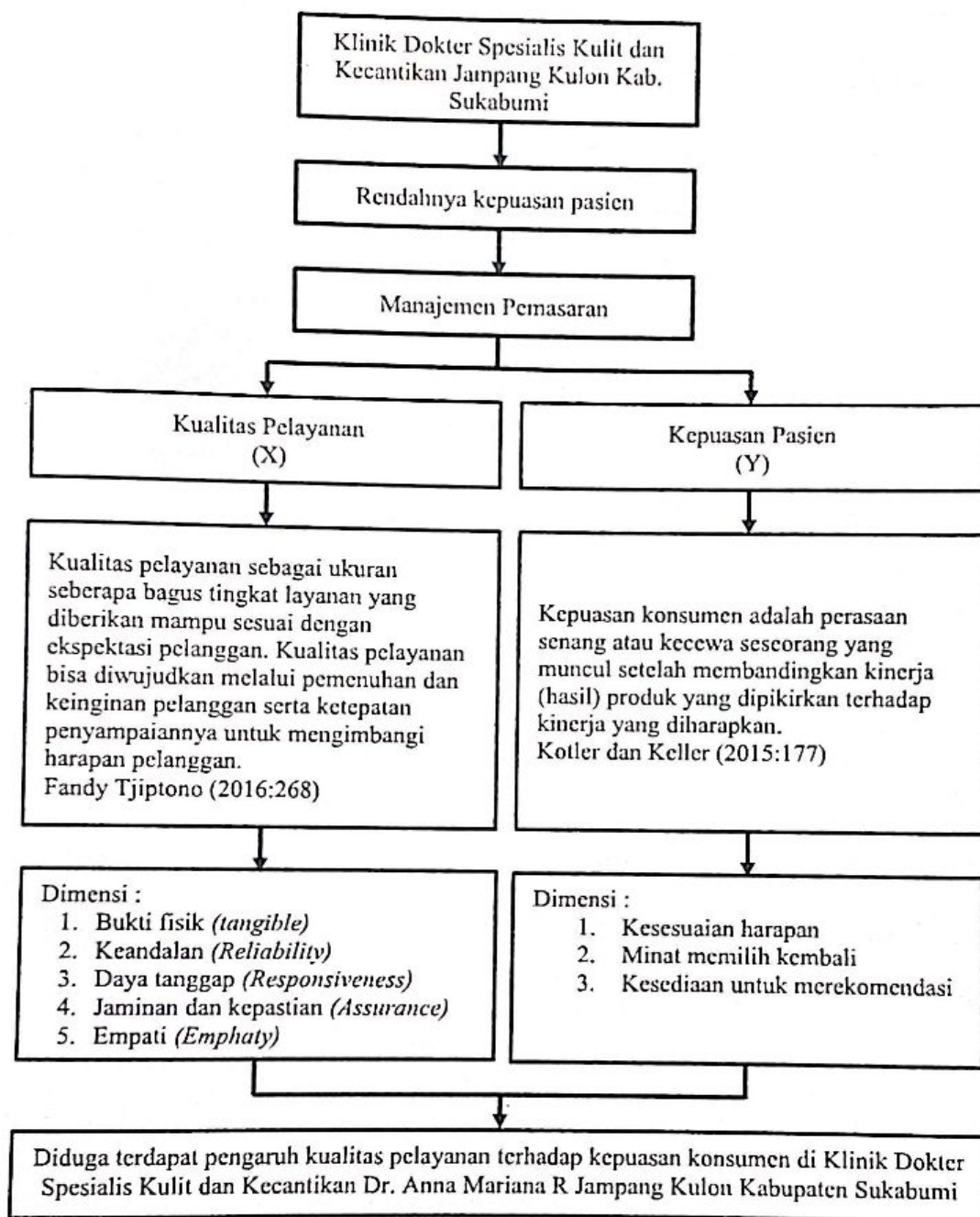
Yaitu kepuasan pelanggan diukur secara behavioral dengan jalan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau menggunakan jasa perusahaan lagi. Pelayanan yang berkualitas dapat menciptakan kepuasan konsumen dimana mutu pelayanan tersebut akan masuk ke benak konsumen sehingga dipersepsikan baik. Apabila dikemudian hari ketika mengalami kekurangan modal, maka perusahaan tersebutlah yang akan muncul pertama kali di benak konsumen.

3. Kesiediaan untuk merekomendasi

Yaitu kesiediaan untuk merekomendasi produk kepada teman atau keluarganya menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindak lanjuti. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sehingga melalui kepuasan itu konsumen akan melakukan pembelian jasa atau memutuskan untuk menggunakan jasa dan pada akhirnya akan merekomendasikan hal itu kepada orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh insentif. Agar lebih dapat memahami mengenai konsep tentang penelitian ini maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

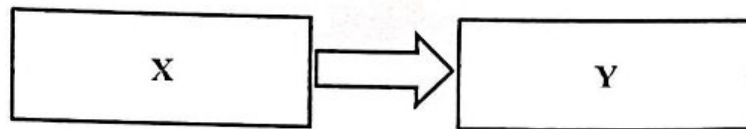
Berdasarkan pemaparan di atas dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran sebagai berikut:



Sumber : Data diolah

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini akan dibatasi pada kajian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian untuk memperjelas antara variabel X dan Y maka dapat digambarkan paradigma penelitian sebagai berikut :



Sumber : Data diolah

Gambar 1.2
Paradigma penelitian

Keterangan :

X : Kualitas Pelayanan

Y : Kepuasan Pasien

1.6 Hipotesis penelitian

Menurut sugiyono (2017:63) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.

Dari uraian di atas maka hipotesis penelitian disusun sebagai berikut :

“Diduga terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi”.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Klinik Dokter Spesialis Kulit dan Kecantikan Dr. Anna Mariana R Jampang Kulon Kabupaten Sukabumi yang beralamat di Jalan Situhiang no. 756, RT/RW 01/01, Desa Nagraksari, Kecamatan Jampang Kulon, Kabupaten Sukabumi (43178). Adapun penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu 6 bulan, yaitu dari bulan Juli 2020 s.d. Desember 2020.

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

| No. | Kegiatan | Pelaksanaan | | | | | |
|-----|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | | Jul 2020 | Ags 2020 | Sep 2020 | Okt 2020 | Nop 2020 | Des 2020 |
| 1 | Pra Penelitian | X | | | | | |
| 2 | Pengumpulan data | | X | | | | |
| 3 | Analisis Data | | | X | | | |
| 4 | Penyusunan laporan | | | | X | | |
| 5 | Seminar UP | | | | | X | |
| 5 | Bimbingan dan Perbaikan | | | | | X | X |
| 6 | Sidang Skripsi | | | | | | X |

Sumber : Data diolah

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi ke tiga belas. Jilid 1*. Erlangga: Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2014. *Manajemen Pemasaran. Edisi ke empat Belas Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sekaran, Uma. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Soedibjo, Bambang S. 2012. *Pengantar Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ketujuh. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu. S. P. 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Swastha, Basu dan Sukotjo, Ibnu. 2010. *Pengantar Bisnis Modern: Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Liberty
- Amir, M. Taufiq. 2012. *Dinamika Pemasaran: Jelajahi & Rasakan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo
- Athiyaman, Ade. 2015. *ANZMAC 2000 Visionary Marketing For The 21st Century Facing The Challenge*. International Journal
- Boyd, Harper W, dkk. 2010. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Zeithmal, Parasuraman. 2012. *Service Quality: A Conceptual Framework For Understanding e-implication for future research and Managerial Praactice*. New York: Msi Monograph
- Zeithaml, Valarie, Bitner & Berry. 2013. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Across The Firm, Sixth Edition*. New York: McGraw Hill.
- Yamit, Zulian. 2012. *Manajemen Persediaan*. Yogyakarta: Ekonosia Fakultas Ekonomi