

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI KLINIK X DI KABUPATEN TANGERANG

¹Mia Rohmatudzakiyyah*, ²Andriyani Rahmah Fahriati, ³Agung Dewantoro, ³Irwan Hartono, ³Wahyu Sobirin

^{1,2,3,4,5}STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan 15457, Indonesia

*E-mail: miazakiyyah498@gmail.com

ABSTRACT

The most needed public service in today's society is health care. Various health facilities such as clinics have been developed in each area to allow people to choose the medical care they need and want. In order to increase the number of customers, it is important to consider variables that can influence customer arrivals so as to create customer loyalty. Customer loyalty is a sign of ongoing customer satisfaction indicated by continuous and repeated use of health services. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality and customer loyalty. The research method in this study is quantitative research with a cross-sectional research design. The type of sample used in this study was accidental sampling. This research was conducted in April 2024 using a questionnaire as a research instrument. The number of respondents in this study were 350 respondents. The results showed that there was a relationship between service quality and customer loyalty (p-value 0.019). Conclusion Researchers hope that the clinic can further improve service quality so that patients are increasingly satisfied with the services provided so as to increase customer loyalty.

Keywords : Pharmaceutical Services, Service Quality, Customer Loyalty

ABSTRAK

Pelayanan publik yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini adalah Pelayanan kesehatan. Berbagai fasilitas kesehatan seperti klinik telah dikembangkan di setiap daerah untuk memungkinkan masyarakat memilih perawatan medis yang mereka butuhkan dan inginkan. Untuk meningkatkan jumlah pelanggan, penting untuk mempertimbangkan variabel yang dapat mempengaruhi kedatangan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan adalah tanda kepuasan pelanggan yang berkelanjutan yang ditunjukkan dengan penggunaan layanan kesehatan secara terus menerus dan berulang. Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada bulan April tahun 2024 dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 350 responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan (p-value 0.019). Kesimpulan Peneliti berharap klinik dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga pasien semakin puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Kefarmasian, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini adalah Pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan adalah salah satu komponen penting dalam kehidupan masyarakat luas. Untuk mencapai masyarakat yang sehat, pembangunan bangsa sangat bergantung pada layanan kesehatannya. Berbagai fasilitas kesehatan seperti klinik telah dikembangkan di setiap daerah untuk memungkinkan masyarakat memilih perawatan medis yang mereka butuhkan dan inginkan (M. D. Setiawan et al., 2022).

Klinik adalah fasilitas kesehatan yang menawarkan perawatan medis kepada individu dengan layanan dasar dan/atau spesialis (Permenkes No 9 Tahun 2014). Klinik berperan penting dalam pencapaian tujuan pembangunan kesehatan nasional termasuk meningkatkan pengetahuan, kemauan, dan kemampuan masyarakat untuk menjalani gaya hidup sehat (Afifah, 2020). Sangat penting bagi pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan suatu klinik. Hal ini dapat menjadi referensi untuk perbaikan pelayanan sehingga dapat menghasilkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

Afifah (2020), menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan manusia, proses, barang, jasa, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dengan demikian, upaya untuk memuaskan permintaan dan kebutuhan pelanggan serta menjamin bahwa layanan diberikan dengan segera dan sesuai dengan harapan mereka. Setiap orang memiliki penilaian tersendiri terhadap kualitas pelayanan kesehatan, tetapi kualitas pelayanan kesehatan didefinisikan sebagai tingkat kesempurnaan layanan kesehatan yang memberikan rasa puas bagi setiap pelanggan (Najib et al. 2022)

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Adityama and Engkur (2020) menunjukkan bahwa loyalitas pasien di Rumah Sakit Umum Persahabatan di Jakarta Timur akan meningkat ketika pasien menilai kualitas layanan yang diberikan baik. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Wijaya and Lomi (2019), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta meningkatkan loyalitas pasien. Dalam hal ini, pasien percaya bahwa Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta memiliki kemampuan untuk memberikan pelayanan yang baik.

Loyalitas pelanggan adalah sikap yang menguntungkan terhadap suatu bisnis yang diekspresikan dengan keinginan jangka panjang untuk terus melakukan pembelian dari mereka dan berhenti ketika ada ketidaksesuaian (Hasanah et al. 2023). Untuk meningkatkan jumlah pelanggan, penting untuk mempertimbangkan berbagai variabel yang sangat mempengaruhi kedatangan pelanggan.

Berdasarkan Data Statistik Sektoral Kabupaten Tangerang (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang 2023), pada tahun 2020 jumlah Klinik Pratama di Kabupaten Tangerang sebanyak 391 dan Klinik Utama sebanyak 30. Dan bertambah di tahun 2021, dengan jumlah Klinik Pratama menjadi 469 dan Klinik Utama menjadi 58. Sedangkan di tahun 2022, jumlah Klinik Pratama menjadi 554, dan jumlah Klinik Utama menjadi 65. Semakin banyak klinik yang didirikan, mengaktifkan suatu klinik harus semakin bersaing dengan klinik lainnya dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien agar kepuasan dan loyalitas meningkat (Hasanah et al. 2023)

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian *cross-sectional*. Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2024. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan klinik selama bulan Februari 2024 sebanyak 2.845 pelanggan. Pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 350 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan

No	Kualitas Pelayanan	Frekuensi	
		n	%
1.	Baik	186	53.1%
2.	Kurang Baik	164	46.9%
Total		350	100.0%

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden memiliki persepsi kualitas pelayanan baik sebanyak 186 responden (53.1%). Sedangkan kurang dari setengahnya responden memiliki persepsi kualitas pelayanan kurang baik sebanyak 164 responden (46.9%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (I. G. A. Pratama et al. 2021), yang menyatakan bahwa Jika suatu penyedia jasa menyediakan jasa yang berkualitas baik, penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi harapan pelanggan dan akhirnya akan menumbuhkan loyalitas pelanggan dibandingkan dengan pesaingnya.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Loyalitas Pelanggan

No	Loyalitas Pelanggan	Frekuensi	
		n	%
1.	Loyal	259	74.0%
2.	Kurang Loyal	91	26.0%
Total		350	100.0%

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa menunjukkan bahwa lebih dari setengahnya responden dengan kategori loyal sebanyak 259 responden (74.0%). Sedangkan kurang dari setengahnya responden dengan kategori kurang loyal sebanyak 91 responden (26.0%).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mangindara et al. (2023), yang menyatakan bahwa dari 225 responden 176 responden (78,2%) memiliki persepsi bahwa loyalitas pelanggan baik. Hal ini dikarenakan loyalitas pelanggan terbentuk dari hasil pengalaman pelanggan yang konsisten setiap waktu dalam menggunakan jasa pelayanan tersebut. Penggunaan jasa berulang terjadi ketika kualitas jasa yang didapatkan pelanggan sesuai dengan keinginan dan harapan mereka, dan timbul kesetiaan.

Tabel 3. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan

No	Kualitas Pelayanan	Loyalitas Pelanggan				Jumlah		Uji Statistik (Chi- Square)
		Loyal		Kurang Loyal		n	%	
		n	%	n	%			
1.	Baik	128	68.8	58	31.2	186	100	P=0.019
2.	Kurang Baik	131	79.9	33	20.1	164	100	
Total		259	74%	91	26%	350	100%	

Sumber : Data Primer, 2024

Hasil analisa menunjukkan bahwa dari 350 responden, lebih dari setengahnya responden dengan kualitas baik 128 responden (68.8%) yang loyal dan kurang dari setengahnya responden dengan kualitas baik 58 responden (31.2%) yang kurang loyal. Sedangkan sebagian besar responden dengan kualitas kurang baik 131 responden (79.9%) yang loyal dan sebagian kecil responden dengan kualitas kurang baik 33 responden (20.1%) yang kurang loyal.

Berdasarkan hasil uji statistik menggunakan uji chi square diperoleh nilai p-value sebesar 0.019 maka dapat disimpulkan bahwa $p\text{-value } 0.019 < \alpha = 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima yaitu terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Klinik Kurnia Medika Rajeg.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian M. A. W. Setiawan (2022) tentang “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah PT. X Cabang Pamolokan Sumenep” yang menyatakan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan pada nasabah PT “X” berdasarkan hasil analisis uji hipotesis diperoleh hasil uji dengan signifikansi sebesar 0,026 ($0,026 < 0,05$). kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam melayani setiap pasien yang ingin berobat di klinik. Oleh karena itu pihak klinik harus meningkatkan pelayanannya sehingga apa yang menjadi harapan pasien akan terpenuhi. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan menentukan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan secara berkelanjutan karena loyalitas pelanggan akan menyebabkan pelanggan melakukan penggunaan jasa secara berulang, merekomendasikan pelayanan jasa, dan menyampaikan kritik kepada penyedia jasa. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan menentukan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

Adityama, Alif, and Engkur. 2020. “Pengaruh Nilai Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Pasien RSUD. Persahabatan).”

Afifah, Emmatul. 2020. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan

Pasien Rawat Jalan Di Klinik MMC (Muhammadiyah Medical Center).”

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tangerang. 2023. “Data Statistik Sektoral Kabupaten Tangerang Tahun 2023 I.” Kabupaten Tangerang.

Hasanah, Diny Febrianyu, Erliany Syaodih, Nining Handayani, and Kahar Mulyani. 2023. “Pengaruh Mutu Pelayanan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Di Klinik Pratama Manshurin Bandung.” *Prosiding Magister Manajemen ARS University*. Vol. 1.

Mangindara, Dian Ekawaty, Sriyani Windarti, Nurul Azizyah Aksha, and Andi Nailah Amirullah. 2023. “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar.” *Miracle Journal of Public Health (MJPH)* 6 (1). <https://doi.org/10.36566/mjph/Vol6.Iss1/303>.

Najib, Khoiri, Himawan Agung Nugroho, Moh Sholihin, and Riza Fathonah. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta.” *Jurnal MANISE “Manajemen, Bisnis, Dan Ekonomi”* 1 (1).

Permenkes No 9. 2014. “Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 Tentang Klinik.”

Pratama, I Gede Arya, Putu Herny Susanti, and Putu Atim Purwaningrat. 2021. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Di PT. Sejahtera Indobali Trada Benoa).” *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan* 1 (4): 1388–97.

Setiawan, M. Dwi, Farah Fauziah, Maysara Edriani, and Fitriani P Gurning. 2022. “Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review).” *Jurnal Pendidikan Tambusai* 6 (2): 12869–73.

Setiawan, Moh Ajie Wahyu. 2022. “Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan Pada Nasabah Pt. ‘X’ Cabang Pamolokan Sumenep.” *Jurnal Penelitian Psikologi* 9 (4).

Wijaya, Petra Surya Mega, and Risela Lomi. 2019. “Analisis Pengaruh Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta.”