

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI NMW KLINIK BINTARO

¹Annisa Septyana Putri *, ¹Nurwulan Adi Ismaya, ¹Rita Dwi Pratiwi, ¹Ria Anggraeni, ¹Nur Afni Syariah Nasar, Nurmiwiyati, Tiffani Bilqis

¹STIKes Widya Dharma Husada Tangerang, Jl. Pajajaran No.1, Tangerang Selatan 15417, Indonesia.

*E-mail: anisaseptyana12@gmail.com

ABSTRACT

Introduction: Service quality is a comprehensive assessment of a service, so that it can lead to customer loyalty. This study aims to determine the effect of service quality consisting of physical evidence, responsiveness, assurance, and empathy on customer loyalty at NMW Bintaro Clinic. The population in this study were all visitors who made purchases at NMW Bintaro Clinic as many as 1,959 people. The sample in this study were 333 respondents. The sampling technique used is purposive sampling. Primary data collection was carried out using a questionnaire measured by a Likert scale. Secondary data obtained from books related to research. The results showed that the quality of service which includes physical evidence, assistance, responsiveness, assurance, and empathy simultaneously have a positive and significant effect on customer satisfaction at NMW Bintaro Clinic. Through testing the coefficient of determination (R^2), the value of $R = 0.733$, which means that there is a very close relationship between service quality and customer loyalty at NMW Clinic, which is 73.3%. Keywords : Pharmacist; Clinical Pharmacy Care, Hospitals.

Keyword : Customer Loyalty, Service Quality

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan, sehingga bisa menimbulkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap loyalitas pelanggan pada NMW Klinik Bintaro. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan pembelian di NMW Klinik Bintaro sebanyak 1.959 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 333 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Purposive Sampling. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diukur dengan skala Likert. Data sekunder diperoleh dari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada NMW Klinik Bintaro. Melalui pengujian koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai $R = 0,733$ yang artinya terdapat hubungan yang sangat erat antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada NMW Klinik yaitu sebesar 73.3%.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kualitas Pelayanan

PENDAHULUAN

Pada era modern seperti saat ini, penampilan merupakan hal yang sangat penting bagi sebagian orang. Penampilan yang baik dan menarik ditunjang dari berbagai macam hal, diantaranya adalah bagaimana fashion serta cara merawat tubuh mereka. Dalam hal merawat tubuh, kesehatan kulit wajah dan tubuh merupakan fokus utama yang biasanya mereka pikirkan. Dengan memiliki kulit yang sehat, maka mereka akan terlihat lebih cantik dan menarik. Kebutuhan wanita terhadap fasilitas kecantikan sekarang ini terus meningkat, karena wanita sudah menyadari begitu pentingnya kesehatan tubuh dan merawatnya agar

terlihat cantik dan sehat. Banyak tempat yang menawarkan perawatan kecantikan, mulai dari salon-salon kecil hingga klinik-klinik kecantikan mewah. Semuanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Konsumen juga menjadi semakin selektif dalam memilih tempat perawatan kecantikan mana yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal inilah yang membuat bisnis ini menjadi semakin kompetitif. Sehingga dengan memberikan pelayanan yang terbaik, menjaga kualitas pelayanan itu sendiri akan dapat menjaga loyalitas pelanggan terhadap NMW Klinik. NMW Klinik.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi untuk menciptakan dan mempertahankan kepuasan pelanggan agar tetap dapat bersaing dan menguasai pangsa pasar serta memiliki konsumen yang loyal. Menurut Kotler & Keller (2016).

Pelayanan yang baik dan optimal akan berdampak pada loyalitas pelanggan untuk selalu konsisten tidak beralih ke klinik kecantikan lain. Pelanggan akan selalu menggunakan produk atau jasanya dan pada nantinya akan merekomendasikan kepada orang lain. Kualitas pelayanan menjadi bagian utama yang berpengaruh terhadap peningkatan hasil usaha. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila performa teknis meliputi adanya kualitas mutu, penghantaran tepat waktu, menepati janji dan mempunyai sedikit kesalahan atau kurang nyaman (Wijayanti,

2018). Masalah penampilan seseorang merupakan bagian dari hidup manusia yang harus diperhatikan. Masyarakat sekarang semakin sadar akan pentingnya menjaga penampilan agar selalu tampil menarik. Untuk itu konsumen memilih tempat kecantikan yang mempunyai kualitas baik dari segi produk ataupun pelayanan yang mereka butuhkan. Tujuan penelitian untuk mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan (usia, jenis kelamin, pendidikan, bentuk fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati) di NMW Klinik Bintaro.

METODE

Jenis/ Desain Penelitian, menggunakan penelitian analitik observasional dengan pendekatan kuantitatif dimana penelitian ini mendeskripsikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di NMW Klinik Bintaro.

Lokasi dan waktu penelitian, Penelitian ini dilakukan di NMW Klinik Bintaro, Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret - Mei tahun 2023. Populasi, Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien NMW Klinik Bintaro dengan besar populasi yang didapat dari Januari – Desember tahun 2022 berjumlah 1959 pasien rata – rata usia 8 – 65 tahun. Sampel, Besar sampel yang didapat dari Maret - Mei tahun 2023 berjumlah 333 pasien, pengambilan sampel dengan menggunakan rumus slovin.

Teknik Sampling, pada penelitian ini menggunakan “metode Non-probability adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (sugiyono 2018).

Teknik Pengumpulan Data, Peneliti menyebarkan kuesioner berisi 20 Butir pernyataan dengan Skala Likert yang telah divalidasi kepada responden dan melakukan observasi kepada pasien yang berkunjung ke NMW Klinik di Bintaro.

Analisis Data, dilakukan bersumber dari lembar kuesioner responden di NMW Klinik Bintaro. Analisis dilakukan menggunakan analisis univariat digunakan untuk mendeskripsikan data yang dilakukan tiap variabel dari hasil penelitian. Data yang terkumpul disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi dan presentase (Dahlia, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Karakteristik berdasarkan usia

No.	Usia	Jumlah	Presentase
1	< 20 tahun	48	14,4%
2	21 - 30 thn	128	38,4%
3	31 - 40 thn	96	28,8%
4	40 - 65 thn	61	18,3%
Total		333	100%

Tabel 2. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
1	Laki – laki	120	36,4%
2	Perempuan	213	64%
Total		333	100%

Tabel 3. Karakteristik berdasarkan pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	28	8,4%
2	SMP	28	8,4%
3	SLT	70	21,0%
4	A S1	138	41,4%
5	>S1	69	20,7%
Total		333	100%

Tabel 4. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Presentase
1	Profesional	78	23,4%
2	Karyawan Biasa	86	32,32%
3	Ibu Rumah Tanngga	87	26,1%
4	Usahawan	13	3,9%

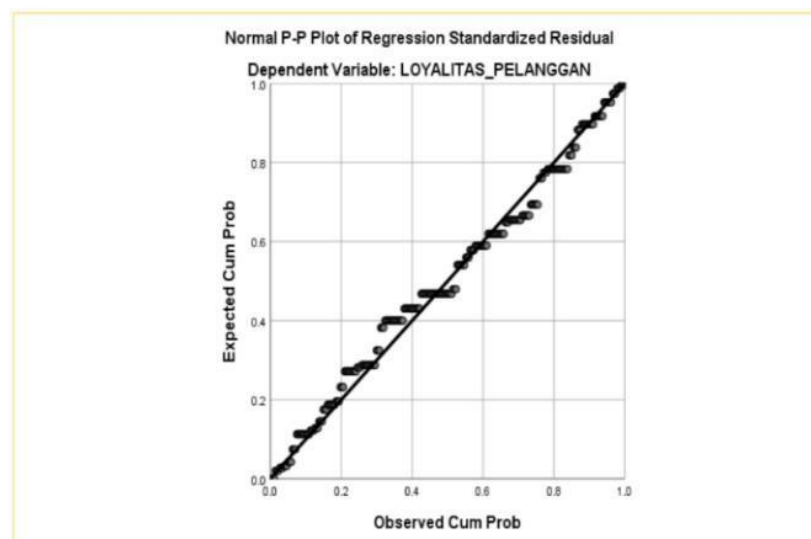
5	Mahasiswa	16	4,8%
6	Lain-lain	53	15,9%
Toal		333	100%

Tabel 5. Distribusi frekuensi kualitas pelayanan

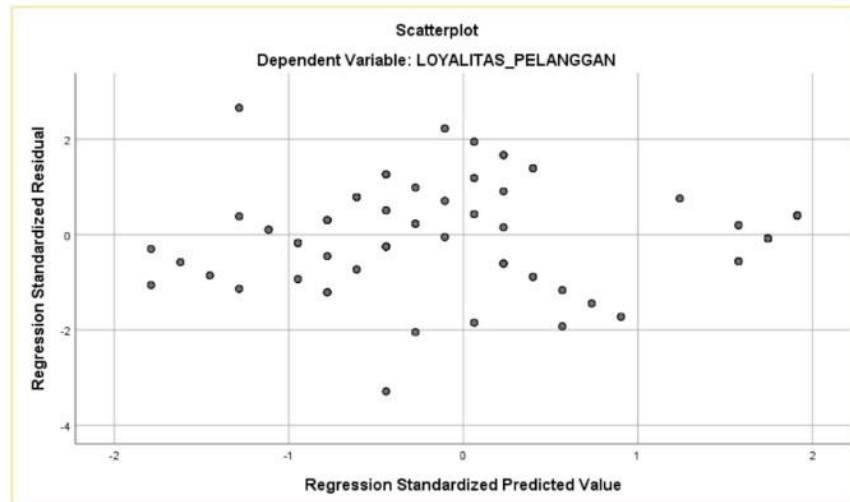
No	Tingkat Pengetahuan	Jumlah	Presentase
1	Ragu-ragu	4	1,2%
2	Setuju	204	61,3%
3	Sangat setuju	125	37,5%
Total		333	100%

Tabel 6. Distribusi frekuensi loyalitas pelanggan

No	Tingkat Kepatuhan	Jumlah	Presentase
1	Sangat tidak setuju	4	1,2%
2	Tidak setuju	44	13,2%
3	Ragu-ragu	79	23,7%
4	Setuju	182	54,7%
5	Sangat setuju	24	7,2%
Total		333	100%



Gambar 1. Hasil uji normalitas dengan normal probability plot



Gambar 2. Hasil uji heterokedastisitas

Berdasarkan hasil kuesioner Pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan usia, yaitu diperoleh < 20 tahun sebanyak 48 responden (14,4%), umur 21 – 30 tahun sebanyak 128 responden (38.4%), umur 31 tahun – 40 tahun sebanyak 96 responden (28.8%), dan umur > 40 tahun sebanyak 61 responden (18.3%), sehingga disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan yang datang ke NMW klinik adalah di umur 21 – 30 tahun.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (sofie et al.,2018) dapat dideskripsikan bahwa berdasarkan usia paling banyak yaitu jumlah 102 responden yang usianya 16 – tahun. Berdasarkan hasil kuesioner pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan jenis kelamin diperoleh hasil 120 orang berjenis kelamin laki-laki dengan presentase 36% dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 213 orang dengan presentase 64%, sehingga disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan di klinik NMW adalah berjenis kelamin perempuan sebanyak 213 responden.

Hasil penelitian ini sejalan dengan (ni komang et al.,2018) dapat dideskripsikan bahwa berdasarkan jenis kelamin perempuan dengan persentase 62% dan persentase laki-laki 38%.

Berdasarkan hasil kuesioner pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan Pendidikan diperoleh hasil pendidikan tingkat SD sebanyak 28 responden (8.4%), tingkat pendidikan SMP sebanyak 28 responden (8.4%), tingkat pendidikan SLTA sebanyak 70 responden (21.0%), tingkat S1 sebanyak 138 responden (41.1%), dan tingkat > S1 sebanyak 69 responden (20.7%). Sehingga disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan di NMW klinik adalah berpendidikan tingkat S1 sebanyak 138 responden.

Berdasarkan hasil kuesioner Pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan pekerjaan hasil tertinggi menunjukkan proporsi pada pekerjaan Ibu Rumah Tangga dengan jumlah responden 87 orang dengan presentase 26,1%, kemudian diikuti pekerjaan Karyawan Biasa sebanyak 86 Responden dengan tingkat presentasi 25.8%, Pekerjaan Pegawai profesional sebanyak 78 Responden dengan tingkat presentasi 23,4%, lain-lain sebanyak 53 Responden dengan percentase 15,9%,

Mahasiswa/ Pelajar 16 Responden dengan presentase 4,8% dan hasil yang rendah berada pada proporsi pekerjaan Usahawan terdapat 13 responden dengan presentase 3.9%.

Berdasarkan hasil kuesioner Pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan bukti fisik bahwa dari 333 responden yang menjawab Ragu-Ragu sebanyak 4 responden, Setuju 204 Responden, dan sangat setuju sebanyak 125 responden. Hal ini menunjukkan jika mayoritas responden merasa kualitas pelayanan NMW klinik dengan indikator Bukti Fisik (tangible) di NMW Klinik memiliki peralatan yang modern dan up to date.

Berdasarkan hasil kuesioner pengaruh kualitas pelayanan pada NMW Klinik di Bintaro, Tangerang berdasarkan loyalitas pelanggan bahwa dari 333 responden yang menjawab, Sangat Tidak Setuju sebanyak 4 responden, Tidak Setuju sebanyak 44 responden, Ragu-Ragu sebanyak 79 responden, Setuju 182 responden, dan sangat setuju sebanyak 24 responden. Hal ini menunjukkan jika mayoritas responden merasa Setuju Bahwa Loyalitas Pelanggan Secara keseluruhan mereka akan selalu mengatakan hal positive kepada orang lain. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 25.0 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0.733. Besarnya angka koefisien determinasi (R Square) adalah 0.733 atau sama dengan 73.3%. Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel loyalitas pelanggan (Y) sebesar 73.3%. Sedangkan sisanya 26.7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi ini atau variabel yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut: kualitas pelayanan yang diberikan oleh NMW Klinik Bintaro dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} 0,680 > 0,113 r_{tabel}$. Nilai Cronbach Alpha > 0.60 Kualitas Pelayanan memiliki nilai reliability coefficientnya 0.905 (X) dan Loyalitas Pelanggan reliability coefficientnya 0.793 (Y), jadi keseluruhan variabel dalam penelitian dikatakan reliabel. Melalui grafik scatterplot terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Pada hasil uji normalitas dengan Normal probability plot, maka model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji korelasi juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan yaitu sebesar 0.856 (Sangat Kuat). Berdasarkan dari hasil uji determinan (R^2), Adjusted R Square sebesar 0.733 yang berarti 73.3% kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan sisanya 26.7% dapat dijelaskan oleh faktor- faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

SARAN

Saran bagi peneliti agar terus mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor-faktor lain yang tidak diteliti di dalam penelitian ini. Saran bagi Akademik hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan referensi untuk mahasiswa yang ingin penelitian selanjutnya. Dan saran bagi NMW Klinik Bintaro perlu mempertahankan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati yang telah dirasakan oleh pasien yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Handayani.R., & Wijayanti. H. T., (2018). Analisis Kualitas produk dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (studi pada home industry frozen food).
- Tjiptono, F. 2011. Manajemen dan Strategi Merek. Edisi Pertama. Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller. (2016). Manajemen Pemasaran edisi 12 Jilid 1 & 2. Jakarta: PT. Indeks.
- Rischa Merinda Nurmalasari (2018). "Analisis Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira di Surabaya", Jurnal Ilmiah Suharyanto (2018). "Dampak kualitas pelayanan dan kepuasan pasien klinik X Cimahi kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan pasien". Surabaya Vol. 2, No. 1, hal 3-4. 2013
- Agustuna Fajarini (2020). "Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Kecantikan "Nanisa Beauty & Dental Clinic". Jurnal 1 vol 2
- Aryani, Dwi., Febrina Rosinta." Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan", Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, 2010
- Yuwono, Hendro dan Syamswana Yuwana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keragaman Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko King Di Malang", Jurnal Ekonomi Manajemen vol. 2, no. 1 (2017)
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., dan Soegoto, A. S. 2018. Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. Jurnal EMBA. Vol. 6, No. 3, pp. 1658-1667
- Ratih Hurriyati. 2010. Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.
- Griffin, Jill. 2010. Customer Loyalty, Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan. Alih Bahasa Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. and Keller, K.L. 2016. Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality Satisfaction. Jogjakarta: Andi Offset.
- Dharma, Robby. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada PT. Padang Tour Wisata Pulau Padang. Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi. Vol. 6, No. 2.

- Yolanda, R. (2014). Hubungan Karakteristik Dan Kepatuhan Minum Obat Penderita Tb Paru Di Puskesmas Makrayu Kota Palembang Tahun 2013-2014.
- Aregawi, T. (2018). Factors Affecting Customer Loyalty (Experience from Dashen Bank Adigrat area Branch). *International Journal of Science And Research (Ijsr)* Vol. 7, No. 9, 101-105
- Hurriyati, R. (2018). *Bauran Pemasaran & Loyalitas Konsumen*. Bandung: Elfabeta.
- Nalendra, Aloysius Ranga Aditya. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan IM3 Madiun). *Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Komputer*. Vol 3. No 2
- Jamaluddin dan Endang Ruswanti. 2017. Impact of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study in a Private Hospital in Indonesia. *IOSR Journal of Business and Management*. Vol 19. PP 23-33
- Avitisona, D. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pelanggan (Studi pada Konsumen GRAB di Surakarta) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Fauzan, F., Hidayati, N., & Basalama, M. R. (2021). Dampak Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Dealer Yamaha Genuine Di Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 10(02).
- Jaya, W., Arifin, R., & Slamet, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk, Harga, dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus pada Konsumen Kafe Family Kopi di Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 10(1), 46–62.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Depkes RI, 2009. *Klasifikasi Umur Menurut Kategori*. Jakarta: Ditjen Yankes. <https://nmwclinic.co.id/>, di akses pada tanggal 10 april 2022.