

The Effect of Service Quality Price and Infrastructure Facilities on Customer Satisfaction at The Main Clinic of Balai Kesehatan Kerja Pelayaran

Rita Noverly Hutapea¹, Sri Sundari²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

Email : ¹ ritanoverlyhtp@gmail.com, ² srydury@gmail.com

*Corresponding Author : Sri Sundari

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Maret 7, 2025

Revised : April 1, 2025

Accepted : April 7, 2025

Keywords:

Price;

Service Quality;

Infrastructure;

Customer Satisfaction



Copyright (c) 2025
Abiwara : Jurnal Vokasi
Administrasi Bisnis

ABSTRACT

This study analyses customer satisfaction at the Main Clinic of Balai Kesehatan Kerja Pelayaran, the data shows that the customer satisfaction target has not been achieved optimally with the target to be achieved index 100 and scale 4 currently still at 85.55 and scale 38.33. Therefore, this study aims to measure the effect of price, service quality and infrastructure facilities on customer satisfaction at the Main Clinic of Balai Kesehatan Kerja Pelayaran. Researchers also gave questionnaires to 85 patients, this questionnaire as a means of collecting information data related to price, service quality, infrastructure and customer satisfaction. Based on the results of data processing using the SPSS statistical programme vers. 21 and obtained the results of price variables (X1), service quality (X2), infrastructure facilities (X3) together have a positive and significant effect on customer satisfaction (Y). The test results indicated by the Fcount value is 54.616 and a significant level of 0.000 while the Ftable value is 1.663. Due to the Fcount value of 54.616 greater than the Ftable value of 1.663 and a significant level of 0.000 while the value is smaller than the significance probability of 0.05, Ho is rejected and H1 is accepted, so it can be concluded that the variables of price, service quality and infrastructure together have a positive and significant effect on customer satisfaction and the magnitude of the influence of the variables is 65.7% is customer satisfaction and the remaining 34.3% is influenced by other variables not included in the study.

PENDAHULUAN

Kantor Balai Kesehatan Kerja Pelayaran memiliki klinik utama yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut dan satu -satunya klinik pada Kementerian Perhubungan Laut menyelenggarakan jasa pelayanan kesehatan seperti *medical check-up* bagi pelaut maupun bagi masyarakat umum. Salah satu asas kerja untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja ialah mengutamakan pelayanan yang handal dan berkualitas. Terdapat fenomena ketidakstabilan pada hasil survei 3AS sebagai aplikasi yang digunakan untuk seluruh pelayanan yang ada di lingkungan Kementerian Perhubungan Laut yang meliputi survei harga, survei kualitas pelayanan, survei sarana prasarana dan survei kepuasan pelanggan untuk Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran setiap bulannya, belum mencapai indeks angka 4 (empat) dan indeks angka 100 pada survei layanan yang telah dilaksanakan pada layanan Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.

Fenomena kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran masih belum optimal dikarenakan: (1) Kualitas Pelayanan yang belum mencerminkan *hospitality* dalam pelayananan Kesehatan, (2) Sarana prasarana (alat kesehatan dan pendukungnya) perlu peningkatan memberikan pelayanan yang nyaman. (3) Kunjungan Pasien yang melakukan MCU pelaut dan masyarakat Umum belum memenuhi target dan pendapatan yang diharapkan, (4) Harga MCU untuk pelaut dan masyarakat umum yang relatif murah tidak mendorong pasien untuk datang klinik utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran. (5) Masih ada penunjukan Klinik Utama atau RS sebagai tempat pemeriksaan kesehatan pelaut yang ditunjuk oleh Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

KAJIAN PUSTAKA

Kotler dalam Sunyoto (2019:131) menjelaskan bahwa harga dapat dikatakan sebagai sejumlah uang yang dikenakan untuk suatu produk tertentu. Sementara itu, secara sederhana, harga mewakili nilai produk yang dinyatakan dalam bentuk mata uang atau alat tukar (Indriyo Gitosudarmo dalam Sunyoto, 2019:131). Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merujuk pada tingkat keunggulan yang diinginkan dan pengelolaan terhadap tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jika pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dianggap ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.

Menurut Moenir (2016:118) memberikan pengertian sarana sebagai segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas lainnya yang berfungsi sebagai alat utama atau pendukung dalam pelaksanaan pekerjaan, serta berperan sosial dalam mendukung kepentingan individu yang berhubungan dengan organisasi kerja. Kepuasan pelanggan memiliki arti sejauh mana tanggapan pelanggan terhadap kualitas produk dalam pemenuhan kepuasan pelanggan yang dibutuhkan. Kepuasan pelanggan didapat ketika pelanggan mendapatkan hal yang sesuai dengan harapannya (Apriliani, 2022). Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kuantitatif, yaitu mengevaluasi dan menganalisis pengaruh harga MCU, kualitas pelayanan dan sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini disajikan dengan angka-angka. Hal ini sesuai dengan pendapat Prof. Dr. Mohammad Mulyadi. AP. MSi (2020; 14) yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif biasanya input yang di peroleh berupa angka dan di proses sehingga output yang di hasilkan berupa angka. Metode yang di gunakan adalah metode kuisioner dengan cara mengumpulkan data melalui instrumen penelitian dan menyebarkan kuisioner kepada pelanggan dan hasilnya kemudian diolah melalui program SPSS Version 21.0

Teknik sampling adalah bagian dari metodologi statistika yang berhubungan dengan pengambilan sebagian populasi yaitu terdiri dari (1). Populasi Penelitian adapun Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan (Pasien MCU) yang berkunjung pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran sebanyak 565 pasien (b) Teknik Pengambilan Sampel pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono. Adapun karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative. Dalam melakukan penelitian pengumpulan data adalah sangat penting karena data yang dikumpulkan akan di gunakan dalam pemecahan masalah yang sedang di teliti untuk menguji hipotesis yang telah di rumuskan seperti menggunakan data primer yaitu dengan Kuisioner yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tanpa melalui perantara). mengemukakan Skala Likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial, yang terlihat pada tabel dibawah ini.

Dalam penelitian ini dilakukan juga Observasi selama 1 (satu) bulan untuk mengetahui tentang kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran. Untuk Teknis analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat bantu program statistik IBM SPSS Version 21 Analisis regresi liner berganda, Uji Validitasi Instrumen juga dilakukan dalam penelitian ini tujuannya untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji Validitas Product Moment Pearson Correlation menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian.

HASIL PENELITIAN

Berdasarkan hasil penelitain dan akumulasi dari angket jawaban yang dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisa dengan menggunakan SPSS for windows ver. 21 menunjukan hasil variabel harga (X1) sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung pada variabel harga (X1) adalah 4.848 dan nilai ttabel sebesar 1,663

sehingga nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa variabel harga mempunyai pengaruh yang sangat signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pelanggan klinik utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran, untuk nilai regresi (b_1) sebesar 0,581 atau 58,1% penambahan atau pengurangan setiap 0,581 akan mempengaruhi nilai penambahan atau pengurangan sebesar 0,581 terhadap variabel Y, yaitu kepuasan pelanggan, artinya apabila terjadi peningkatan harga juga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Demikian juga apabila terjadi penurunan pada harga MCU akan mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang oleh Yusuf Suhardi, Zulkarnaini, Agustian Burda, Arya Darmawan, Adila Nur Klarisah Jurnal STEI Ekonomi (JEMI) Volume 31 Number 02 (Desember 2022) dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi” yang menyimpulkan dari penelitian ini bahwa (1) hubungan antara harga dengan kepuasan pelanggan, hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} (2,056) > t_{tabel}$ maka harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 2,056 atau sebesar 2,6%. Hal ini juga sesuai dengan angka signifikan $0,047 < 0,05$ (2) hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} (0,728) < t_{tabel} (1,681)$, maka kepuasan pelanggan tidak pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,728 atau sebesar 7,3 %. Hal ini sesuai juga dengan angka signifikan $0,047 > 0,05$ (3) hubungan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan, hasil perhitungan diperoleh $t_{hitung} (2,043) > t_{tabel} (1,681)$, maka fasilitas terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 2,043 atau sebesar 2,4 %. Hal ini sesuai angka signifikan $0,047 < 0,05$

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_1) telah membuktikan harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,663 > t_{tabel} 4,848$ dan $sig\ 0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terhadap pengaruh harga (X_1) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif harga terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran adalah sebesar 0,581 atau 58,1 %. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_2) telah membuktikan Kualitas Pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,663 < t_{tabel} 2,087$ dan $sig\ 0,40 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terhadap pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran adalah sebesar 0,461 atau 46,1 %.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_3) telah membuktikan Sarana Prasarana (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran dibuktikan dengan hasil uji t yaitu diperoleh nilai $t_{hitung} = 1,663 > t_{tabel} 5,801$ dan $sig\ 0,00 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, yaitu terhadap pengaruh sarana prasarana (X_3) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima dan sekaligus membenarkan hipotesis pertama yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran adalah sebesar 0,887 atau 88,7%. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis (H_4) telah membuktikan Harga (X_1) Kualitas Pelayanan (X_2) Sarana Prasarana (X_3) secara simultan dengan hasil uji $F = 54,616 > F_{tabel} 1,663$ dan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_4 diterima, yaitu terdapat pengaruh positif harga (X_1) kualitas pelayanan (X_2) sarana prasarana (X_3) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran. Hasil uji ini berarti H_0 ditolak dan H_4 diterima dan sekaligus membenarkan hipotesis keempat yang diajukan dapat diterima, yakni terdapat hubungan positif sarana prasarana terhadap kepuasan pelanggan pada Klinik Utama Balai Kesehatan Kerja Pelayaran adalah sebesar 0,435 atau 43,5%.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing. Alabi, Goski., & Alabi, J
- Aplikasi 3AS *Case Survey Management System* Kementerian Perhubungan
- Berry. L L, Parasuraman A, & Zeithmail. V A (1990) *delivering quality service balancing customer perceptions and expectations, business*
- Elisabeth et al. 2019. "The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in. JKT48 Theater." *TRJ Tourism Research Journal* 3(1):86.
- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Imam Febri Cahyadi (2014). Pengaruh Persepsi Harga, Atribut Produk dan Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pembelian Susu Formula pada konsumen susu formula SGM di Kota Yogyakarta. Dalam Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta. Hal 32-48. Diakses Tanggal 25 November 2016.
- Indrasari, 2019;42 Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Jurnal oleh A. Darmawan Jurnal STEI Ekonomi (JEMI) Volume 31 Number 02 (Desember 2022) dengan judul "Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi"
- Jurnal oleh Johan Wijaya, Triana Melinda Sinaga pada jurnal administrasi dan manajemen Vol 1. 13, 2023 dengan judul " Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sarana Prasarana dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV. Karya Nusantara"
- Jurnal oleh Yusuf Suhardi 2023 dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Sukses Jakarta.
- Kotler and Keller, Kevin L. (2016). *Marketing Manajemen*, 16th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall. Ind Pearce, John A, dan Robinson, Richard B. 2013.
- Kotler, P. (2019). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2019). *Marketing Management*. 4th Edition.
- Kusumawati. 2018. Pengaruh Profitabilitas, Leverage, SIZE, dan Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan (Studi pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI 2012-2016).
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2015.
- Murniati, Bawono, Suryaning (2020) *Marketing Strategi for Hotel Business The Secret Of Improving Hotel Marketing Performance in the Tourism Industry*.
- Mursid, M.(2014) *Manajemen Pemasaran, Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen*.
- Pandoyo, & Sofyan, M. (2018). *Metodologi Penelitian Keuangan dan Bisnis: Teori dan Aplikasi Menggunakan Software Olah Data Eviews 9*. Penerbit Andi.
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 126/PMK.05/2022
- Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 57/KMK.05/2021 Tentang Penetapan Balai Kesehatan Kerja Pelayaran pada Kementerian Perhubungan sebagai Instansi yang menerapkan pola keuangan Badan Layanan Umum
- Peraturan Menteri nomor 73 tahun 2021 Tentang Struktur Organisasi Balai Kesehatan Kerja Pelayaran
- Prof. Dr. Mohammad Mulyadi. Ap. Msi. 2020;14, *Metode Penelitian Praktis Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta Publica Institute

-
- Sugiyono, (2016). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: alfabeta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyanto Tri dan Masyhuri Machfudz. 2018. Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang: UIN Malang Press. hlm. 284 – 285.