

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Gigi Niti Bekasi

Luthfialita Azahro Nurfatin Al Afifah¹, Abdul Gofur²,
Ilmu Administrasi Bisnis, Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial Dan Manajemen
Stiami, Jakarta

Email: luthfiazhr19@gmail.com

Abstract.

From the phenomenon that occurred at the Niti Dental Clinic Bekasi, Researchers found that the ups and downs of customers in carrying out medical treatment, especially dental treatment, is a problem at the Niti Dental Clinic Bekasi, so that resulting in customer satisfaction which is expected to stabilize the clinic's income. This research was useful to know the quality of servis and price on customer satisfaction at Niti Dental Clinic Bekasi. The type of research carried out utilized descriptive quantitative. The population in the research carried out were patients who visited for dental treatment at Niti Dental Clinic Bekasi. The sample used was 127 respondents using purposive sampling technique. The analysis tool utilized multiple linear regression. The result of the research determined that the result of t-test service quality for a number of hypotheses testing findings for service quality variables showed that the t-count value exceeded the t-table ($9.464 > 1.657$) with a significance level of $0.000 < 0.05$, so that H_0 was rejected, and H_a was accepted. The result of the simultaneous test of the service quality and price variables showed that the F-count value exceeded the F-table ($232.741 > 3.07$) with a significance level of $0.000 < 0.05$. So, it can be concluded that the variables of service quality and price simultaneously had a positive and significant influence on customer satisfaction of 82,6%.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Pelanggan*

Profile and corresponding author: Luthfialita Azahro Nurfatin al afifah adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530. Corresponding author: luthfiazhr19@gmail.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Saat ini, sejumlah usaha Klinik Gigi bermunculan dan mulai banyak dikembangkan. Di daerah Bekasi sendiri sudah banyak Klinik Gigi yang beroperasi dengan sejumlah pelayanan, fasilitas, dan harga yang bervariasi tergantung dari kebijakan pemiliknya. Meskipun terlihat sebagai usaha yang tidak selalu didatangi customer dan banyak orang yang berfikir apakah Klinik Gigi akan selalu ada pasien yang datang dan apakah Klinik Gigi selalu dibutuhkan masyarakat.

Tanpa disadari Klinik Gigi saat ini banyak dicari oleh masyarakat dan setiap harinya pasti ada saja pasien yang datang guna pemeriksaan gigi. Klinik Gigi merujuk pada

sebuah bisnis yang bergerak di bidang jasa produk yang ditawarkan sudah pasti berbentuk jasa pelayanan kesehatan, dimana karakteristik jasa ini bersifat intangible atau disebut juga tak berwujud.

Melihat saat ini banyak Klinik Gigi lain yang sudah mulai buka disekitar Klinik Gigi Niti tentunya membuat pasien menjadi lebih selektif lagi dalam memilih Klinik Gigi yang terbaik dalam pelayanan dan bidangnya. Jika diamati kebelakang permasalahan yang terjadi pada Klinik Gigi Niti saat ini ada sejumlah factor

Permasalahan yang saat ini sedang terjadi yaitu kualitas pelayanan yang ada pada Klinik Gigi Niti Bekasi, kurangnya lahan parkir diarea ruko Klinik membuat pasien kesulitan cari parkir, tidak adanya tempat bermain guna anak-anak sehingga pasien yang membawa anak kecil tidak ada ruang bermain dan anak cepat bosan, ruang tunggu yang kurang dingin suhunya, belum adanya lift sehingga pasien lansia kesulitan jika harus naik ke lantai dua, desain interior Klinik yang masih kurang dan kalah dengan Klinik pesaing disekitarnya. Tidak adanya security membuat keamanan diarea Klinik kurang terjamin, tenaga medis Spesialis yang kurang lengkap dokter kurang professional sebab ada sejumlah pasien kurang puas dengan hasil kinerja dokter sebab tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan. Adanya miss komunikasi antar staff yang mengakibatkan kelalaian dalam menjadwalkan janji temu pasien dengan dokter. Jam perjanjian pasien tidak selalu tepat waktu sebab pasien masih ada yang menunggu ketika sampai di Klinik, dan social media kurang aktif, kurang menarik perhatian postingannya dan kurang interaksi dengan para followers.

Ruang Lingkup Penelitian

Pada riset yang dijalankan penulis mengangkat judul tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pasien Klinik Gigi Niti Bekasi. Agar mencegah menyebarnya persoalan pada penelitian tersebut, sehingga diberi batasan masalah tentang judul yang diambil yakni, pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan Klinik Gigi Niti Bekasi

Tujuan Penelitian

Berkaitan terhadap penjabaran rumusan masalah, sehingga tujuan penelitian yang dijalankan:

1. Untuk mengetahui dan mengamati pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Niti Bekasi.
2. Untuk mengetahui dan mengamati pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Niti Bekasi.
3. Untuk mengetahui dan mengamati pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Niti Bekasi.

LITERATUR REVIUW

Kajian Pustaka

1. Administrasi

Adapun pengertian administrasi dalam arti sempit yakni aktivitas mencatat, mengetik, ataupun mengirimkan data dengan sistematis yang bermanfaat guna menyediakan sejumlah keterangan dan mempermudah dalam memperolehnya kembali. Sedangkan dalam arti luas, administrasi merujuk pada aktivitas kerjasama dengan sejumlah individual atau kelompok dari tugas dengan efisien guna meraih tujuan yang diharapkan

Nawawi (2019:15) adalah: Aktivitas atau rangkaian aktivitas sebagai proses pengendalian usaha kerjasama sekelompok manusia guna meraih tujuan bersama yang sudah ditetapkan sebelumnya.

George Terry yang dikutip dalam buku Diah Wijayanti Sutha, SST., M. Kes (2018:2), administrasi adalah proses perancangan, pengendalian, dan pengorganisasian pekerjaan kantor, serta memotivasi mereka yang menjalankannya sehingga tujuan yang sudah ditentukan bisa tercapai.

2. Administrasi Bisnis

Administrasi bisnis merupakan segala jenis aktivitas yang berkaitan dengan organisasi atau perusahaan dengan tujuan meraih keuntungan sebanyak-banyaknya. Dalam administrasi bisnis juga meliputi aktivitas menganalisa, mengambil keputusan dalam memecahkan masalah, dan keahlian berkomunikasi antar individu.

Y. Wayong yang dikutip dalam Rousdy Safari Tamba et al, (2023) "Administrasi bisnis merujuk pada segala proses aktivitas diawali dengan produksi barang atau jasa hingga barang atau jasa tersebut sampai ke konsumen." Jadi bisa ditetapkan administrasi bisnis merujuk pada langkah-langkah berbisnis yang diselenggarakan dengan terarah. Sebab setiap tata cara tersebut mempunyai fungsinya masing-masing.

Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Admosudidjo yang dikutip dalam Safrawali dan Barham Siregar (2020) Administrasi bisnis merupakan fungsi organisasi niaga yang mencakup semua usaha mencapai tujuan bisnis dengan efektif, yang dikelola oleh manajer di dalam organisasi tersebut." Jadi dalam menjalankan bisnis dibutuhkan manager yang bertugas guna membantu dalam mengarahkan anggotanya supaya organisasi atau perusahaan tersebut bisa berlangsung lancar seperti tujuan yang diharapkan.

3. Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merujuk pada serangkaian aktivitas analisis, perancangan, dan pengolahan dalam merancang program pemasaran yang bertujuan membuat, membangun, dan merawat relasi pertukaran yang positif bagi konsumen target, demi meraih tujuan organisasional atau perusahaan. Manajemen pemasaran bertanggung jawab guna memasarkan produk perusahaan dengan tujuan meraih keuntungan jangka panjang, serta memastikan kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan.

American Marketing Association (1960) mengemukakan pendapat jika manajemen pemasaran adalah temuan dari prestasi kerja dalam mengelola aliran barang dan jasa dari produsen hingga konsumen."

Kotler dan Keller (2009:6) "Manajemen pemasaran mengacu pada proses merancang dan menjalankan strategi konseptualisasi, penetapan harga, promosi, dan distribusi produk dan jasa guna membuat pertukaran yang mencukupi keperluan individu dan organisasi."

Hery (2022), manajemen pemasaran merujuk pada seni dan ilmu dalam menentukan pasar serta mengakuisisi, mempertahankan, dan mendorong jumlah pelanggan dengan membuat, menyediakan, dan menyampaikan nilai yang superior guna mereka.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu keahlian organisasi atau perusahaan saat merencanakan, menciptakan, serta menerapkan produk baik dengan bentuk barang atau jasa yang bermanfaat guna konsumen. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan guna membuat ikatan yang kokoh dengan perusahaan. Kepuasan

pelanggan bisa menghasilkan loyalitas akan perusahaan yang menyediakan standar kualitas yang memuaskan.

Pelayanan merujuk pada segala aktivitas atau upaya yang bisa disediakan satu pihak guna pihak lain, yang pada dasarnya tidak berbentuk fisik dan tidak menciptakan kepemilikan apapun. Kualitas layanan yang prima dan kenyamanan yang disediakan guna pelanggan bisa berpengaruh pada laju pertumbuhan sebuah perusahaan.

Mutu pelayanan merupakan kelebihan yang dikehendaki serta kontrol guna tingkat keunggulan terkait guna mencukupi kehendak pelanggan (Nasution, 2021:47).

Menurut (Priansa, 2017, p. 22) yang dikutip dalam jurnal (Mahera Ilham et al, 2023) lima elemen yang menyangkut kepuasan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut.

- a. Expectations (Harapan)
- b. Performance (Kinerja)
- c. Comparison (Perbandingan)
- d. Confirmation atau disconfirmation
- e. Pengalaman (Experience)

5. Harga

Harga merupakan nilai tukar yang ditetapkan oleh perusahaan sebagai imbalan pertukaran produk atau jasa yang diperdagangkan dan sudah diterima atau dirasakan manfaatnya oleh pelanggan

Kotler dan Keller (2023:211) menetapkan jika harga merupakan elemen bauran pemasaran yang menyediakan keuntungan dan menghasilkan biaya. Harga bisa mengkomunikasikan positioning nilai perusahaan dari produk atau mereknya

Assauri (2023:749), "Harga merujuk pada satu-satunya elemen dalam bauran pemasaran (marketing mix) yang berkontribusi langsung terhadap penerimaan penjualan, sedangkan elemen yang lain hanya berpengaruh pada biaya" Dari penjelasan tersebut penulis bisa menyimpulkan jika, harga bisa disebut menjadi nilai tukar produk atau jasa yang bisa menyediakan keuntungan dan menghasilkan penerimaan dalam penjualan produk atau jasa.

6. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan rasa senang atau kecewa pelanggan sesudah membandingkan antara harapan sebelum memakai jasa layanan perusahaan dengan hasil yang sudah dirasakan oleh pelanggan dari kinerja yang dimanfaatkan oleh perusahaan tersebut. Apabila kinerja produk atau layanan tidak memenuhi harapan, pelanggan cenderung tidak puas. Namun, jika kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan bisa puas dan bahagia.

(Tjiptono & Chandra, 2023:251) kepuasan bisa dijabarkan menjadi usaha pemenuhan sesuatu atau membuat hal yang memadai. Kepuasan pelanggan dinilai menjadi dimensi kinerja pasar.

Kepuasan Pelanggan, merujuk pada bentuk penilaian pelanggan akan produk atau layanan pada hal jika produk atau layanan mencukupi keperluan dan kehendak pelanggan. (Zeithaml, 2023:696).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Dalam menyelenggarakan penelitian perlu diselenggarakan perancangan penelitian sehingga penelitian yang diselenggarakan bisa berlangsung dengan baik. Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian, pada penelitian yang dijalankan jenis penelitian yang dimanfaatkan adalah penelitian asosiatif dengan metode pendekatan kuantitatif. Dengan menghubungkan antara satu variabel dengan variabel yang lainnya sehingga penelitian memanfaatkan metode asosiatif. Mengacu pada Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme dan guna kondisi obyek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, pengumpulan data dengan teknik triangulasi (gabungan), analisis data bersifat kualitatif dan hasilnya lebih guna makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2023).

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Peneliti mengadakan pengamatan langsung ke lokasi penelitian bagaimana pihak atau Manajemen Klinik Gigi Niti memperlakukan customer dalam segala aspek, diawali dengan pasien datang sampai selesai.

2. Wawancara

Menyelenggarakan wawancara dengan karyawan atau dokter yang bertugas di Klinik Gigi Niti, sehingga dalam wawancara tersebut, penulis bisa mempunyai gambaran awal tentang situasi Klinik tersebut

3. Angket

Kuesioner sering juga dikenal sebagai angket pada dasarnya kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang wajib diisi oleh orang yang akan diukur (responden). Dengan kuesioner ini, orang bisa diketahui tentang situasi/data diri, pengalaman, pengetahuan sikap atau pendapatnya, dan lain-lain. Ditinjau dari segi siapa yang menjawab, sehingga ada bentuk kuesioner langsung dan tak langsung (tertutup).

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Penelitian yang dijalankan menggambarkan jika pentingnya pengaruh kualitas pelayanan dalam berpengaruh pada kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan terutama dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Bekasi. Dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik dan efektif bisa meningkatkan kesadaran pasien terhadap Klinik Gigi Niti dan mendorong pasien untuk berkunjung kembali ke Klinik Gigi Niti. Dapat diketahui jika ada beberapa kekurangan yang terjadi dalam kualitas pelayanan di Klinik Gigi Niti Bekasi yaitu, kurangnya alat dan perlengkapan treatment yaitu alat rontgen panoramik yang belum tersedia sehingga pasien harus rontgen diluar Klinik. Hal tersebut membuat pasien repot karena harus beberapa kali datang ke Klinik dan kurang efisien, sehingga dokter pun kurang maksimal dalam

bekerja karena kurangnya rontgen gigi tersebut. Dan tindakan pasien pun tidak bisa langsung dikerjakan karena harus menunggu sampai pasien kembali lagi ke Klinik membawa rontgen

2. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dijalankan menggambarkan jika pentingnya pengaruh harga dalam berpengaruh pada kepuasan pelanggan dalam pelayanan kesehatan terutama dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Bekasi. Dalam menyediakan harga yang sesuai dan terjangkau bisa meningkatkan kesadaran pasien terhadap Klinik Gigi Niti dan mendorong pasien guna berkunjung kembali ke Klinik Gigi Niti

Jika dilihat dari fenomena yang terjadi di Klinik Gigi Niti Bekasi bahwa harga yang ditawarkan masih terbilang cukup mahal dibanding dengan Klinik pesaing lainnya. Hal ini dapat dibuktikan melalui review pelanggan yang ada di google dan beberapa pelanggan datang dan merasa keberatan dengan harga karena terbilang mahal dan belum sesuai dengan budgetnya.

Klinik Gigi Niti juga jarang mengadakan diskon atau promo untuk menarik perhatian pelanggan. Mungkin jika sering mengadakan diskon atau promo pelanggan akan lebih tertarik untuk datang dan melakukan perawatan gigi di Klinik Gigi Niti Bekasi karena hal tersebut dapat membantu pelanggan yang mungkin saja keberatan atau merasa belum cocok dengan harga yang ditawarkan

3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.

Penelitian yang dijalankan menggambarkan jika pentingnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga dalam berpengaruh pada Kepuasan Pelanggan dalam pelayanan kesehatan terutama dibidang pelayanan kesehatan gigi dan mulut di Kota Bekasi.

Untuk menyediakan kualitas Pelayanan dan Harga yang baik, sesuai, terjangkau, dan bisa diterima oleh pasien akan meningkatkan kesadaran pasien terhadap Klinik Gigi Niti dan mendorong pasien untuk berkunjung kembali ke Klinik Gigi Niti.

Dapat kita ambil kesimpulan bahwa pasien akan senang datang ke Klinik Gigi Niti karena pelayanan yang diberikan berkualitas dan baik. Dengan memberikan hasil treatment yang sesuai harapan, memberikan perhatian dan menanyakan kondisi kepada pasien setelah perawatan gigi, juga membantu pasien dalam memenuhi kebutuhannya mulai dari pendaftaran sampai administrasi selesai, juga memberikan harga yang terjangkau tapi tidak menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, supaya harga dapat diterima oleh semua kalangan pelanggan akan membuat pelanggan merasa puas dan pastinya pelanggan tidak akan ragu untuk merekomendasikan jasa Klinik Gigi Niti kepada orang lain karena mereka sudah mempercayai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Klinik Gigi Niti.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Niti Bekasi.

2. Harga secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klinik Gigi Niti Bekasi.

3. Kualitas Pelayanan dan Harga secara bersamaan (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Gigi Niti Bekasi sejumlah 82,6%. Dan yang lain sejumlah 17,4% disebabkan faktor-faktor yang lainnya diluar model penelitian yang dijalankan yang tidak diamati peneliti.

Saran

1. Klinik Gigi Niti harus lebih memperhatikan dan menambah alat dan perlengkapan guna treatment pasien agar dapat mempermudah pasien dan pekerjaan dokter supaya lebih maksimal lagi.
2. Harga di Klinik Gigi Niti bisa disesuaikan dengan Klinik pesaing disekitarnya, dan sering adakan promo menarik guna pasien pada moment tertentu, harga treatment mungkin dibuat lebih terjangkau lagi supaya bisa diterima oleh semua kalangan.
3. Klinik Gigi Niti harus memperbaiki pengelolaan jam dalam menjadwalkan pasien supaya lebih tepat waktu dalam menangani pasien, dan pasien tidak perlu antri dan menunggu lama saat tiba di Klinik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W. & Herawati, A. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran (7p) Terhadap Pengambilan Keputusan Siswa Dalam Memilih Sekolah Berbasis Entrepreneur (Studi Pada SMA Muhammadiyah 9 Surabaya).

Alvianna, S. et al. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Panderman Coffee Shop di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380-392.

Amin, N. et al (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL PADA PENELITIAN.

Annasa, F. (2021). PENGARUH DIKLAT VIRTUAL BERBASIS PEMBANGUNAN KARAKTER TERHADAP PENINGKATAN SOFT SKILL.

Ayumi, B. & Budiarmo, A. (n.d.). PENGARUH HARGA DAN PROMOSI TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MINAT BELI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Konsumen Hypermart Paragon Semarang).

Caniago, A. (2022). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *JURNAL LENTERA BISNIS*, 11(3), 219. doi:10.34127/jrlab.v11i3.652

Effiyaldi, Passaribu, et al. (2022). PENERAPAN UJI MULTIKOLINIERITAS PADA PENELITIAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Retrieved from <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jumanage>

Febriatu Sholikhah, A. (2023). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN PELANGGAN MIE GACOAN DI BEKASI TIMUR. Retrieved from <http://report.licorice.pink/blog/mini-survey/indonesianpreferrice-than-anything>