

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Pada Pendorong Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman)

Yunita Widiyanti Kusuma

Email: yunitawidiyantik@gmail.com

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jl. Lingkar Selatan, Kasihan, Bantul, DIY 55183

Telp. (0274)387656/387649. Fax.(0274)387646/387649. www.umy.ac.id

ABSTRACT

This research aims to analyze the effect of service quality on customer satisfaction. The subjects in this study were all people who had done blood donations in the Sleman branch of the Indonesian Red Cross for at least 3 times.

This research was conducted with a total sample of 125 respondents determined by sampling techniques using non-probability sampling techniques with purposive sampling method and distributing questionnaires to respondents using Google Forms. The analytical tool used is the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) with the SPSS 16 application program.

Based on the analysis results obtained that the quality of service consisting of Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy has a positive and significant effect on customer satisfaction.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Dalam mewujudkan masyarakat yang sehat secara keseluruhan harus dengan adanya usaha-usaha yang harus dilakukan, salah satu diantaranya mengadakan pelayanan kesehatan.

Bagi rakyat Indonesia dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah melalui Palang Merah Indonesia (PMI) yang merupakan unit organisasi perhimpunan nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan. PMI juga mempunyai tujuh prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. Sampai saat ini PMI telah berada di 33 PMI Daerah (tingkat provinsi) dan sekitar 408 PMI Cabang (tingkat kota/kabupaten) di seluruh Indonesia.

Di zaman modern, dalam dinamika kegiatan usaha akan semakin keras dan akan semakin meningkat termasuk juga pada layanan kesehatan, Palang Merah Indonesia (PMI). Dengan semakin meningkatnya pendidikan dan situasi perekonomian sosial warga negara maka dengan keperluan dan tuntutan masyarakat bisa memiliki pengaruh semakin mengalami peningkatan juga. Oleh karena itu, supaya bisa memberikan keperluan serta penuntutan itu tak ada usaha lainnya yang bisa dilaksanakan kecuali dalam zaman modern ini pemikiran para ilmuwan dan praktisi ditujukan terhadap cara pemberian pelayanan yang bermutu.

Pelayanan yang baik tidak hanya dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang barang saja akan tetapi dibidang jasa juga sangat diperlukan, salah satunya bidang jasa yang menangani masalah jaminan kesehatan misalnya pada Palang Merah Indonesia. Sistem kesehatan yang ada di Indonesia untuk saat ini masih mempunyai berbagai tantangan dan kendala. Terdapat banyak sekali pemerataan pelayanan dan perencanaan kesehatan yang tidak tepat sasaran, pelaksanaan yang terdesak waktu, kurangnya kesinambungan dan integrasi antar program kesehatan.

Salah satu faktor yang cukup dalam mempengaruhi konsumen adalah sulitnya penyediaan darah pada UTD-PMI, dikarenakan banyak warga yang belum bisa mengerti arti penting donor

darah, oleh karenanya supaya warga bisa mengerti arti penting donor darah Palang Merah Indonesia bertugas untuk memberi informasi kegunaan donor darah serta pemberian informasi pada warga tentang cara dan tahapan mulai dari diambilnya darah untuk pendonoran hingga transfusi darah kepada pihak memerlukan.

Dengan habisnya stok donor darah ini, juga membuat ketidakpuasan terhadap konsumen yang membutuhkan darah. Oleh karena itu perlu diketahui mengenai kekurangan-kekurangan yang ada di UTD Palang Merah Indonesia. Guna untuk semakin memperbaiki kualitas pelayanan baik untuk pendonor darah maupun kepada yang membutuhkan.

KAJIAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Pada umumnya pelayanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Menurut Lupiyoadi (2014) ditemukan lima dimensi dasar, (*service quality*) yang dipakai untuk penilaian status layanan ialah:

a) Berwujud (*Tangibles*)

Meliputi segala fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan media komunikasinya, *Tangibles* juga sering ditemui perusahaan yang berada pada bidang jasa dalam hal peningkatan citraanya serta memberi kemudahan dalam kualitas untuk konsumen.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keahlian untuk memberi pelayanan dengan jaminan ketepatan keakuratan dan kepuasan melalui definisi yang makin meluas dengan *reliability* bisa didefinisikan jika usaha mewujudkan janjinya tentang pelaksanaan jasa, cara layanan dipecahkan permasalahan atau penetapan harga. Para konsumen biasa hendak melaksanakan

kerjasama terhadap usaha yang dapat menepati perjanjian yang diutamakan tentang hal yang memiliki keterkaitan atas jasa.

c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Kehendak ingin memberikan bantuan konsumen untuk pemberian layanan berkualitas, dimensi ini memberikan penekanan terhadap perhatian utuh atas ketepatan untuk melaksanakan keterkaitannya terhadap konsumen dengan baik atas permintaan, pertanyaan dan keluhan serta permasalahan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Merangkup dengan informasi dan keahlian serta etika sopan serta sifat yang bisa dipercayakan terlepas atas bahaya resiko serta rasa ragu dimana yang penting ialah satu pelayanan untuk konsumen harus ada kebebasan atas bahaya resiko meningkat atas kebebasan ragu serta tidak pasti.

e) Empati (*Empathy*)

Untuk melaksanakan keterkaitan komunikasi yang bagus, perhatian pribadi dalam pemahaman keperluan konsumen hal yang sangat penting ialah untuk tersampaikan dengan tepat melalui pribadi ataupun biasa, konsumen wajib diperlakukan sebagai orang yang begitu penting serta khusus.

Kepuasan Pelanggan

Setiap orang atau perusahaan harus mampu bekerja dengan pelanggannya untuk memahami kebutuhan masing-masing pihak untuk mewujudkan rasa puas. Menurut Tjiptono (2010), adanya rasa puas pelanggan dapat memberi sejumlah kegunaannya yaitu:

- a) Keterkaitan antara usaha pelanggan dapat jadi lebih harmonis.
- b) Memberi landasan dengan ketepatan dalam melakukan pengulangan pembeliannya

- c) Bisa memberikan dorongan adanya loyalitas pelanggan.
- d) Terbentuknya saran dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
- e) Menaikkan keuntungan usaha.

Pelanggan akan mengalami berbagai tingkat puas maupun tidaknya sesudah menggunakan barang atau jasa tersebut, kemudian pelanggan akan tau sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau tidak terpenuhi. Menurut Kotler dan Amstrong (2012), ada empat caranya yang bisa diperlukan untuk pengukuran rasa puas konsumen ialah:

- a) Sistem keluhan dan saran

Keluhan ataupun saran yang bisa diberikan dengan langsung oleh konsumen akan begitu berharga untuk perusahaan yang bisa mengetahui sampai mana rasa puas sudah diberi.

- b) Survei kepuasan pelanggan

Ini adalah hal paling umum yang paling banyak dilaksanakan dengan tujuan untuk tahu tingkatan rasa puas konsumen. Perusahaan harus melakukan survei kepuasan pelanggan terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para pelanggan.

- c) *Ghost Shopping*

Merupakan cara mendapatkan penggambaran rasa puas pelanggan melalui memperkerjakan sejumlah orang *ghost shopping* untuk berperan menjadi pembeli yang memiliki potensi atas barang perusahaan dan saingannya. *Ghost shopping* juga memiliki tugas untuk mengamati bagaimana satu usaha dan pesaing melakukan

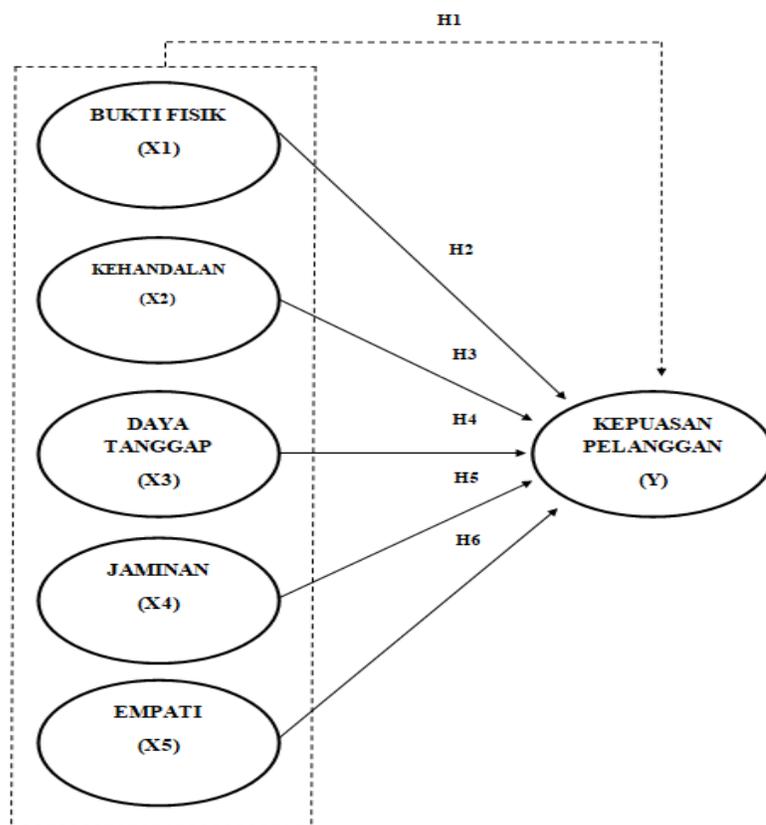
pelayanan oleh konsumen, memberikan pertanyaan pelanggan dan menanggapi keluhan pelanggan.

d) Analisa pelanggan yang hilang

Pelaksanaannya ialah dengan menghubungkan kembali pelanggan yang sudah beberapa waktu tak mengunjungi atau membeli pada perusahaan itu dikarenakan sudah beralih ke pesaing, selain itu perusahaan bisa memberikan pernyataan alasan beralihnya pelanggan itu.

MODEL PENELITIAN

Berikut ini adalah gambar dari model penelitian yang digunakan untuk memudahkan dalam memahami alur pada penelitian ini :



Gambar 2.1 Model Penelitian

METODE PENELITIAN

Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang tersedia di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Sleman dengan subjek penelitian ini adalah pelanggan pendonor darah di Palang Merah Indonesia (PMI) cabang Sleman.

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana penelitian ini diperoleh dari sumber asli (tidak melalui perantara).

Teknik Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Non-Probability Sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Sekaran (2017) *Non-Probability Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode yang terbatas pada tipe-tipe orang yang dapat memberikan informasi yang diperlukan, hal tersebut dapat dikarenakan hanya tipe orang tertentu yang memiliki informasi atau tipe orang yang cocok terhadap kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan tidak random. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Sleman sebagai pengguna jasa donor darah ke Palang Merah Indonesia cabang Sleman minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dan sudah menempuh usia minimal 17 tahun. Jumlah total sampel dalam penelitian ini dihitung dengan melihat parameter jumlah indikator. Penelitian dengan jumlah parameter sebanyak 25 membutuhkan sampel sebanyak 25×5 atau 125 sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan dan mengumpulkan data dari responden menggunakan teknik survei dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada calon responden. Pendistribusian kuesioner secara elektronik menggunakan aplikasi formulir online bernama *Google Form* dan disebarluaskan melalui sosial media seperti *Line*, *Whatsapp*, dan *Instagram*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tingkat signifikansi 5% jika probabilitas $< 0,05$ maka pernyataan tersebut valid. Sedangkan jika nilai probabilitas $> 0,05$, maka pernyataan tersebut tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan, seluruh pernyataan mengenai Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati adalah valid karena dilihat dari tingkat signifikan $< 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan layak sebagai instrumen dalam mengukur data penelitian.

Uji Reliabilitas

Hal yang dilakukan setelah menunjukkan bahwa semua variabel pernyataan layak dijadikan instrumen penelitian adalah melakukan uji sampel besar sebanyak 30 responden. Pernyataan dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$ (Ghozali, 2011).

Tabel 1
Hasil Uji Reliabilitas dari Item-Item Variabel Penelitian

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1.	Bukti Fisik	0,823	Reliabel
2.	Keandalan	0,831	Reliabel
3.	Daya Tanggap	0,843	Reliabel
4.	Jaminan	0,829	Reliabel
5.	Empati	0,841	Reliabel
6.	Kepuasan Pelanggan	0,797	Reliabel

Berdasarkan pada tabel diatas dengan melakukan uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai *Cronbach Alpha* dari variabel Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, dan Kepuasan Pelanggan dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam pernyataan reliabel karena telah memenuhi nilai yang disyaratkan yaitu dengan nilai *Cronbach Alpha* >0,6.

Uji Statistik Deskriptif

Berikut ini adalah hasil dari pengujian statistik deskriptif terhadap variabel penelitian :

Tabel 2
Statistik Deskriptif Variabel Bukti Fisik

	N	Minimum	Maximum	Mean
X1.1	125	2	5	3.91
X1.2	125	2	5	4.20
X1.3	125	2	5	4.05
X1.4	125	3	5	3.99
Rata-Rata Keseluruhan				4.03

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel bukti fisik menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,03 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimar 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel bukti fisik berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 3
Statistik Deskriptif Variabel Kehandalan

	N	Minimum	Maximum	Mean
X2.1	125	2	5	4.03
X2.2	125	2	5	4.13
X2.3	125	1	5	3.98
X2.4	125	2	5	4.10
Rata-Rata Keseluruhan				4.06

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel kehandalan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,06 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kehandalan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 4
Statistik Deskriptif Variabel Daya Tanggap

	N	Minimum	Maximum	Mean
X3.1	125	2	5	4.07
X3.2	125	2	5	4.09
X3.3	125	2	5	4.00
Rata-Rata Keseluruhan				4.05

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel daya tanggap menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,05 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel daya tanggap berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 5
Statistik Deskriptif Variabel Jaminan

	N	Minimum	Maximum	Mean
X4.1	125	2	5	4.10
X4.2	125	2	5	3.98
X4.3	125	2	5	4.14
X4.4	125	3	5	4.15
Rata-Rata Keseluruhan				4.09

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel jaminan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,09 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor

maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel jaminan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 6
Statistik Deskriptif Variabel Empati

	N	Minimum	Maximum	Mean
X5.1	125	2	5	3.90
X5.2	125	2	5	4.03
X5.3	125	2	5	3.87
Rata-Rata Keseluruhan				3.93

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel empati menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 3,93 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel empati berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Tabel 7
Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan

	N	Minimum	Maximum	Mean
Y1.1	125	2	5	4.08
Y1.2	125	2	5	4.16
Y1.3	125	2	5	4.09
Y1.4	125	2	5	4.11
Y1.5	125	2	5	4.06
Y1.6	125	3	5	4.00
Y1.7	125	3	5	4.06
Rata-Rata Keseluruhan				4.08

Berdasarkan hasil pada analisis statistik deskriptif dari variabel kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa nilai rata-rata penilaian responden sebesar 4,08 dengan skor minimal sebesar 2 dan skor maksimal 5. Hal ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata dari variabel kepuasan pelanggan berada pada nilai skor antara 3,40 – 4,19 atau jawaban responden pada penelitian ini dalam kategori tinggi.

Pengujian Hipotesis

1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi linear berganda digunakan untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia Cabang Sleman. Analisis regresi linear berganda menggunakan program SPSS 16 *for windows* :

Tabel 8
Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Beta	t hitung	Sig t	Keterangan
Bukti Fisik	0.166	2.440	0.016	Signifikan
Kehandalan	0.072	0.975	0.331	Signifikan
Daya Tanggap	0.163	2.261	0.026	Signifikan
Jaminan	0.165	2.134	0.035	Signifikan
Empati	0.432	5.894	0.000	Signifikan
F hitung	80.446			
Sig F	0.000			
Adjusted R Square	0.762			

Berdasarkan perhitungan diatas maka didapatkan hasil sebagai berikut :

$$Y = b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + b_5.X_5$$

$$Y = 0,166X_1 + 0,072X_2 + 0,163X_3 + 0,165X_4 + 0,435X_5$$

Berdasarkan pada persamaan di atas dapat diuraikan sebagai berikut :

- Koefisien β *standardized* bukti fisik (X_1) mempunyai nilai positif sebesar 0, 166. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik bukti fisik yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- Koefisien β *standardized* kehandalan (X_2) mempunyai nilai positif sebesar 0,072. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kehandalan yang dimiliki oleh Palang

Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

- c) Koefisien β *standardized* daya tanggap (X_3) mempunyai nilai positif sebesar 0,163. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik daya tanggap yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- d) Koefisien β *standardized* jaminan (X_4) mempunyai nilai positif sebesar 0,165. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik jaminan yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.
- e) Koefisien β *standardized* empati (X_5) mempunyai nilai positif sebesar 0,432. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik empati yang dimiliki oleh Palang Merah Indonesia cabang Sleman maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggannya.

1. Hasil Uji Model F (Simultan)

Uji F ini digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui secara signifikan atau tidak pengaruh secara bersama-sama variabel bebas dan variabel terkait maka dilihat dari nilai *probability* yaitu 5% ($\alpha = 0,05$).

Berdasarkan pada tabel 8 didapatkan hasil pengujian memperoleh nilai F sebesar 80,446 dengan nilai signifikansi 0,000 ($\text{sig} < 0,05$), artinya bahwa secara bersama-sama (simultan) kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang

Merah Indonesia cabang Sleman. Bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini dapat disimpulkan H_1 dapat diterima. Dengan demikian penelitian ini baik sehingga dapat digunakan dan diproses untuk tahap selanjutnya.

2. Hasil Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dengan variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Berikut ini adalah hasil dari uji t yang dilakukan : Berdasarkan pada tabel 8 hasil pengujian regresi linier berganda tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- a) Hasil pengujian variabel bukti fisik dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,440 dan signifikan pada 0,016 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara bukti fisik dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis kedua (H_2) dapat diterima.
- b) Hasil pengujian variabel kehandalan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 0,975 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis ketiga (H_3) ditolak.
- c) Hasil pengujian variabel daya tanggap dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,261 dan signifikan pada 0,026 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara daya tanggap dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis keempat (H_4) dapat diterima.

- d) Hasil pengujian variabel jaminan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 2,134 dan signifikan pada 0,035 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara jaminan dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis kelima (H_5) dapat diterima.
- e) Hasil pengujian variabel empati dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 5,894 dan signifikan pada 0,000 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial ada pengaruh yang positif dan signifikan antara empati dengan kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Dengan demikian hipotesis keenam (H_6) dapat diterima.

3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa besarnya koefisien determinasi (*adjusted square*) dalam penelitian ini sebesar 0,762 atau 76,2%, artinya variabel kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan. Dengan kata lain sisanya yaitu 23,8% variabel kepuasan pelanggan dijelaskan oleh variabel lain diluar model penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Bukti Fisik (Tangible), Kehandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara bersama-sama bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Lilin Infiati (2017) yang menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Pengaruh Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa bukti fisik mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan menunjukkan perhatian terhadap bukti fisik dalam mengapresiasi kepuasannya. Indikator yang ada dalam bukti fisik lingkungan seperti karyawan dan fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesia, serta petunjuk penggunaan merupakan indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna fasilitas yang ada di Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Hal ini sesuai teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009) bukti fisik (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan didalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan pemberi jasa.

Hasil peneliti ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dan Pertiwi (2010), Jacobis (2013), dan Kartikasari (2014) yang menunjukkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh Kehandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa tidak adanya positif antara kehandalan dengan kepuasan pelanggan pengguna donor darah. Pelanggan pengguna donor darah memberikan

penilaiannya terhadap kehandalan karena ini merupakan hal yang penting saat para pengguna melakukan transaksi donor darah. Indikator pada kehandalan seperti proses transaksi yang tepat maupun kemudahan dalam penggunaan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2012) kehandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan yakni tepat dan akurat, konsisten dan sesuai dengan pelayanan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Kartika (2017), Nazem dan Mohamad (2016) yang menunjukkan bahwa variabel kehandalan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dengan hasil pengujian variabel kehandalan dengan taraf signifikan sebesar 0,05 diperoleh hasil t hitung sebesar 0.975 dan signifikan pada 0,331 ($<0,05$). Artinya bahwa secara parsial kehandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. hipotesis ketiga (H_3) ditolak.

4. Pengaruh Daya Tanggap (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan adanya indikator yang ada pada variabel daya tanggap seperti penanganan keluhan pelanggan atau membantu menangani keluhan pelanggan untuk peduli pada keluhan pelanggan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2012) daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemamuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari, dkk (2014), Mongkaren (2013), Liga Suryadana (2017) yang menunjukkan bahwa variabel daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengaruh Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan adanya indikator yang ada pada variabel jaminan (*Assurance*) seperti pelanggan percaya dengan pelayanan karyawan dalam menangani masalah dan keluhan pasien dengan baik dan bersikap sopan terhadap pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2012) jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk atau jasa secara tepat, kesopansantunan karyawan dalam memberikan pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Aryska (2017), Sciulli dan Missien (2015), Sutrisno (2015) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

6. Pengaruh Empati (*Empathy*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Menunjukkan bahwa adanya indikator yang ada pada variabel jaminan (*emphaty*) seperti palang merah indonesia memiliki jam buka tepat waktu dan karyawan palang merah indonesia memberikan perhatian individual kepada pelanggan. Penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (2014) empati adalah kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para pelanggan. Hasil penelitian ini mendukung

penelitian yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017), Hayaza (2013), Russel (2014) yang menunjukkan bahwa variabel jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PENUTUP

Simpulan

1. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman. Artinya bahwa dengan perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi dan memberikan kelancaran kualitas kepada para pelanggannya, kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, dan memuaskan, keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang baik, dan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan dari Palang Merah Indonesia cabang Sleman akan mempengaruhi transaksi ulang pelanggan dan kesetiaan pelanggan terhadap Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua, menunjukkan bukti fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga, menunjukkan kehandalan tidak memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya bahwa dengan pelayanan yang terdapat di Palang Merah Indonesia cabang Sleman tidak memiliki pelayanan yang tepat, akurat, dan memuaskan maka dapat disimpulkan dengan kehandalan ini tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan di Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

4. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat, menunjukkan daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
5. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima, menunjukkan jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.
6. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam, menunjukkan empati memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Palang Merah Indonesia cabang Sleman.

Saran

1. Bagi Perusahaan
 - a) Penelitian ini bisa dijadikan sebagai kontribusi pemikiran untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pelanggan.
 - b) Palang Merah Indonesia cabang Sleman meningkatkan kualitas pelayanan dalam segi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati karena pelanggan ingin melakukan transfusi darah/transaksi ulang dengan nyaman dan aman serta pelanggan dapat membantu keluhan jika mengalami masalah.
 - c) Palang Merah Indonesia cabang Sleman harus meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap setia dan selalu berlangganan kepada Palang Merah Indonesia untuk melakukan rutin dalam transfusi darah secara konsisten dan mampu memberikan pelayanannya secara cepat dan tepat kepada para pelanggannya.
 - d) Palang Merah Indonesia cabang Sleman juga lebih memperhatikan lagi pelayanan akan kehandalannya, karena ini hal ini berhubungan dengan bidang kesehatan, dan

sebaiknya lebih mempermudah para pelanggannya agar bisa mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Peneliti ini dapat digunakan sebagai bahan acuan bagi peneliti berikutnya yang berminat meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.
- b) Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambah sampel yang akan digunakan, sehingga akan mendekati gambaran hasil yang lebih representatif.
- c) Penelitian selanjutnya diharapkan melakukan wawancara agar mendapatkan hasil yang lebih komprehensif.

Keterbatasan Penelitian

Berikut ini adalah keterbatasan yang dirasakan dalam penelitian ini :

1. Penelitian ini hanya mengambil sampel sebanyak 125 dari 185 sampel karena tidak semua sampel tersebut melakukan donor darah ulang lebih dari satu kali karena syarat dari penelitian tersebut harus telah melakukan donor darah minimal 3 kali kunjungan sehingga diharapkan sudah memiliki pengalaman pelayanan Palang Merah Indonesia cabang Sleman dan sudah menempuh usia minimal 17 tahun.
2. Penelitian ini membatasi permasalahan yang hanya difokuskan kepada Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan. Bagi peneliti berikutnya dapat menambah variabel lain seperti loyalitas pelanggan.
3. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelanggan Palang Merah Indonesia yang ada di Sleman Yogyakarta saja, dan akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat dilakukan di persediaan atau perkembangan yang ada di Palang Merah Indonesia Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryska, M. (2017). Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Kasus Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru). *Jom Fisip*, 4(1), 1-14.
- Ghozali, I. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Progra,m IBM SPSS 19 (edisi kelima). *Badan Penerbit Universitas Diponegoro* .
- Hayaza, Y. T. (2013). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kamar Obat Di Puskesmas Surabaya Utara. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(2), 1-13.
- Infiati, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Dikantor Cabang Gedong Kuning Yogyakarta. *FE UMY* , 1-31.
- Jacobis, R. (2013). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta Jamkesmas Di Blu Rsup Prof. Dr. R.D Kandou Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 619-629.
- Kartikasari, D., Dewanto, A., & Rochman, F. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan di Rumah Sakit Bunda Kandangan Surabaya. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 12(3), 454-462.
- Khasanah, I., & Pertiwi, O. D. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Aset*, 12(2), 117-124.
- Kotler, P. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13. Jakarta; Erlangga.
- Kotler & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa Edisi Revisi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Mongkaren, S. (2013). Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Rumah Sakit Advent Manado. *Jurnal EMBA*, 1(4), 493-503.
- Nazem, G., & Mohamed, B. (2016). Understanding Medical Tourists' Perception of Private Hospital Service Quality in Penang Island. *Asian Culture and History*, 8(1), 100-111.
- Putri, B. S., & Kartika, L. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bpjs Kesehatan Terhadap Kepuasan Pengguna Perspektif Dokter Rumah Sakit Hermina Bogor. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 1-12.
- Russell, R. S., Johnson, D. M., & White , S. W. (2015). Patient perceptions of quality: analyzing patient satisfaction surveys. *IJOPM*, 35(8), 1158-1181.
- Sciulli, L. M., & Missien, T. L. (2015). Hospital Service-Line Positioning And Brand Image: Influences On Service Quality, Patient Satisfaction, And Desired Performance. *Innovative Marketing*, 11(2), 20-29.

- Sekaran, Uma., & Bougie, Roger. (2017). *Metode Penelitian Untuk Bisnis Edisi 6 Jilid Satu*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Suryadana, L. (2017). Service Quality, Customer Value and Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia. *International Review of Management and Marketing* , 7 (2), 187-192.
- Sutrisno. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 2(2), 27-41.
- Tjiptono, & Fandy. (2010). *Strategi Pemasaran*. (3, Ed.) Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2012). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa - Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

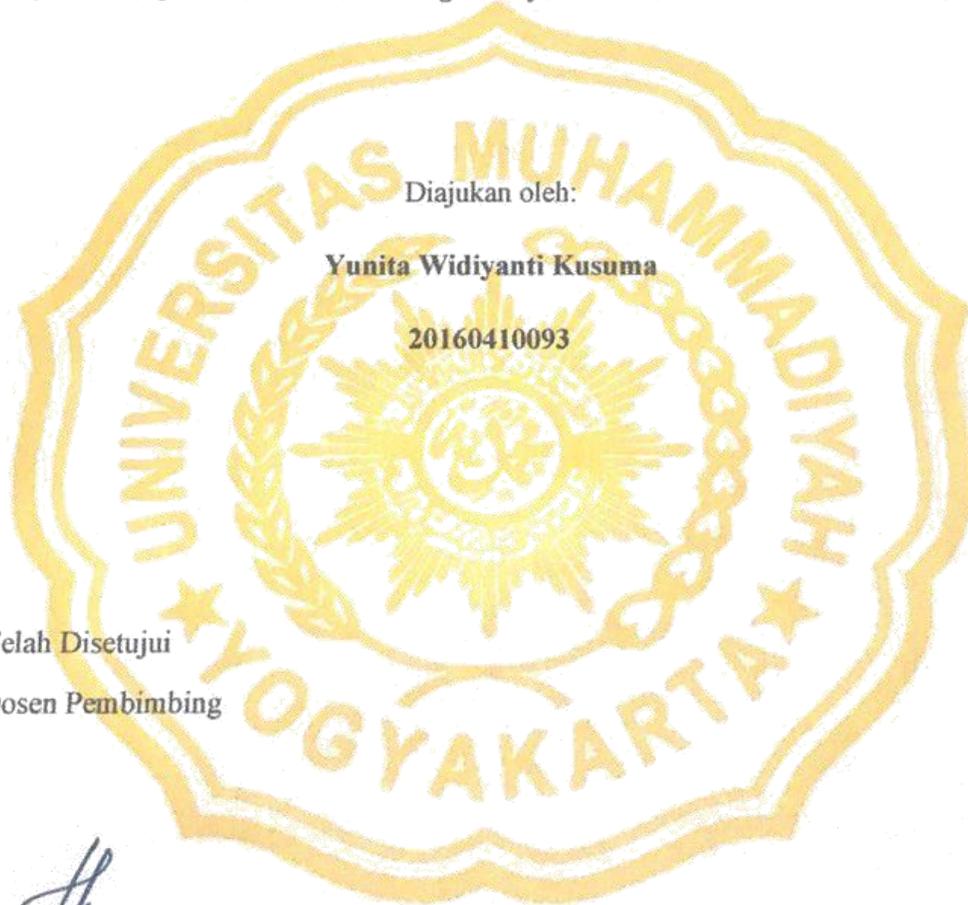
SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN

(Studi Pada Pendorong Darah di Palang Merah Indonesia Cabang Sleman)

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION*

(Case Study : Blood Donation Program By Indonesian Red Cross In Sleman)



Diajukan oleh:

Yunita Widiyanti Kusuma

20160410093

Telah Disetujui
Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Susanto'.

Dr. Susanto., MS.

Tanggal : 13 November 2019

NIK 195212231980031003

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta menyatakan bahwa Skripsi atas:

Nama : Yunita Widiyanti Kusuma
NIM : 20160410093
Prodi : Manajemen/FEB
Judul : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Pada Pendorong Darah di Palang Merah Indonesia Cabang
Sleman)**
Dosen Pembimbing : Dr. Susanto., MS.

Telah dilakukan tes Turnitin filter 1%, dengan indeks similaritasnya sebesar 16%.
Semoga surat keterangan ini dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Ka. Ur. Pengelolahan



Laela Niswatin, S.I.Pust

Yogyakarta, 11/25/2019
yang melaksanakan pengecekan



Ikram Al- Zein, S.Kom.I