

Analisis Loyalitas Pelanggan Di BTKLPP Kelas I Palembang

Customer Loyalty Analysis in BTKLPP Class I Palembang

Nurul Fadillah

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Bina Husada, Palembang, Indonesia

Email: nurulrahman1980@gmail.com

Submisi: 20 Februari 2022; Penerimaan: 18 Juli 2022; Publikasi 31 Agustus 2022

Abstrak

BTKLPP Kelas I Palembang merupakan instansi pemerintah pusat di mana salah satu tugas pokok dan fungsinya adalah memberikan jasa pelayanan kesehatan. Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pelanggan selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini juga penting terkait keberadaan pesaing atau kompetitor yang memberikan jasa pelayanan sejenis. Penelitian bertujuan untuk menganalisis faktor determinan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di BTKLPP Kelas I Palembang. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau konsumen yang telah memanfaatkan pelayanan dari BTKLPP Kelas I Palembang tahun 2021, kemudian sample penelitian didapatkan dari hasil penghitungan menggunakan rumus Slovin sebanyak 100 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$) dengan nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,654 dan koefisien korelasi kepuasan pelanggan sebesar 0,711, artinya bahwa peningkatan nilai pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan meningkatkan nilai loyalitas pelanggan. Berdasarkan hasil pengujian statistik pada penelitian ini didapatkan hanya Kepuasan Pelanggan yang berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$), sedangkan Kualitas Pelayanan secara signifikan tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} > 0,05$). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 48,2%, sedangkan sisanya sebesar 51,8% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas, Kepuasan, Loyalitas

Abstract

BTKLPP Class I Palembang is a central government agency where one of the main tasks and functions is to provide health services. Health service providers are required to always provide good service to improve the quality of their services so that customer trust is always given to health service providers so that it can have an impact on customer satisfaction and loyalty. This is also important regarding the existence of competitors or competitors who provide similar services. This study aims to analyze the determinants of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in BTKLPP Class I Palembang. The research design used is descriptive research with a cross-sectional approach. The population in this study are all customers or consumers who have used the services of BTKLPP Class I Palembang in 2021, then the research sample was obtained from the results of calculations using the Slovin formula as many as 100 samples. The results showed that there was a significant relationship between service quality and customer satisfaction on customer loyalty ($p\text{-value} = 0.000$) with a service quality correlation coefficient value of 0.654 and a customer satisfaction correlation coefficient of 0.711, meaning that an increase in the value of service quality and customer satisfaction will increase the value of customer loyalty. Based on the results of statistical testing in this study, it was found that only Customer Satisfaction had a partial effect on Customer Loyalty

(p-value = 0.000), while Service Quality had no partial effect on Customer Loyalty (p-value > 0.05). Service Quality and Customer Satisfaction simultaneously affect customer loyalty by 48.2%, while the remaining 51.8% is the influence of other factors outside of this study.

Keywords : Quality, Satisfaction, Loyalty

Pendahuluan

Balai Teknik Kesehatan Lingkungan dan Pengendalian Penyakit (BTKLPP) Kelas I Palembang merupakan salah satu instansi pemerintah pusat dalam penyedia pelayanan kesehatan. Seiring berkembangnya arus informasi di era digital, masyarakat semakin selektif dalam mencari pelayanan yang dibutuhkan dengan mencari informasi, termasuk dengan membandingkan antar penyedia jasa pelayanan sejenis. Jika masyarakat memiliki literasi kesehatan yang mumpuni maka mereka mampu mencari, memahami bahkan mengevaluasi informasi kesehatan yang didapatkan untuk nantinya dapat disebarluaskan agar dapat memperbaiki kualitas kesehatan di masyarakat tertentu (Fitriarti 2019).

Penyedia jasa pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu memberikan layanan yang baik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya supaya kepercayaan pelanggan selalu diberikan kepada penyedia pelayanan kesehatan sehingga dapat berdampak pada kepuasan pasien dan loyalitas pelanggan (Dewi 2016). Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perceptions and Expectation* (1990) mengemukakan bahwa ada 10 (sepuluh) kriteria atau dimensi yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan, yaitu *Ten Dimensions of SERVQUAL (SERVICE QUALITY)* antara lain : *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the Customer.*

Menurut Jasfar (2011) dalam (Asmarani 2015), kepuasan pelanggan adalah sebuah peringkat kepuasan yang dapat diuraikan sebagai suatu kesesuaian pilihan produk sesuai pemanfaatannya. Sedangkan loyalitas adalah suatu istilah dari perilaku konsumen atau pelanggan yang melakukan pembelian yang berulang, dimana pembeli tersebut sulit

pindah ke pihak lain dengan jenis pelayanan yang sama (Oppusunggu 2014).

Kepuasan dan loyalitas pelanggan ini merupakan suatu indikator dari keberhasilan kualitas pelayanan jasa. Sehingga peneliti ingin mengetahui faktor determinan loyalitas pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BTKLPP Kelas I Palembang Tahun 2021.

Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau konsumen yang telah memanfaatkan pelayanan dari BTKLPP Kelas I Palembang sepanjang tahun 2020 sejumlah 1.131 orang. Adapun jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin dalam Umar, H. (2013) sejumlah 100 orang. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik *Accidental sampling*, dimana sampel ditentukan berdasarkan faktor spontanitas artinya pelanggan yang menggunakan jasa BTKLPP Palembang pada masa penelitian yaitu Januari 2021 sampai dengan selesai, akan diberikan angket secara online dan pelanggan yang bersedia, mengisi dan menyerahkan kuesioner kepada peneliti itulah yang akan dijadikan sampel penelitian. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan.

Sumber data primer dalam penelitian ini meliputi data mengenai demografi seperti umur, jenis kelamin, pendidikan, penghasilan, pekerjaan dan lembaga/instansi, serta data terkait variabel-variabel yang diteliti yakni kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Adapun data sekunder yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari BTKLPP Kelas I Palembang seperti profil instansi, laporan/evaluasi pelayanan instansi dan lainnya.

Analisis data meliputi analisis univariat, bivariat, dan multivariat. Analisis univariat dilakukan pada masing-masing variabel yang diteliti dengan tujuan untuk memperoleh distribusi data (*mean*, *median*, standar deviasi, dan normalitas) dari variabel yang diteliti tersebut yakni variabel independen dan variabel dependen. Analisis bivariat dalam penelitian ini menggunakan uji korelasi, penentuan penggunaan analisis parametrik maupun non parametrik didasarkan pada hasil uji normalitas data pada analisis univariat. Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear ganda. Suatu model regresi linear berganda yang akan digunakan untuk menguji hipotesis harus memenuhi seluruh persyaratan uji asumsi klasik. Ada beberapa uji asumsi klasik yang harus dipenuhi agar kesimpulan dari regresi tersebut tidak bias, yaitu uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$) dengan nilai koefisien korelasi kualitas pelayanan sebesar 0,654 dan koefisien korelasi kepuasan pelanggan sebesar 0,711, artinya bahwa peningkatan nilai pada kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan akan meningkatkan nilai loyalitas pelanggan.

Uji t (parsial) menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Berdasarkan hasil pengujian didapatkan hanya Kepuasan Pelanggan (X_2) yang berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$), sedangkan Kualitas Pelayanan (X_1) secara signifikan tidak berpengaruh parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} > 0,05$).

Pengujian pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen dilakukan dengan menggunakan uji F. Hasil uji F menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p\text{-value} < 0,05$), maka keputusan yang dapat diambil adalah menolak H_0 dan

menerima H_a sehingga disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan yang signifikan dari Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan.

Koefisien Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Nilai KD diperoleh dari hasil nilai *Adjusted R square*. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai KD sebesar 0,482 atau 48,2%. Hal ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2), secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 48,2%, sedangkan sisanya sebesar 51,8% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini.

Peningkatan kualitas jasa akan menimbulkan suatu loyalitas konsumen atau pelanggan, dan kemungkinan besar menarik konsumen atau pelanggan baru. Mereka yang telah loyal pada suatu produk jasa dapat diartikan mereka puas sehingga dapat menggunakan jasa tersebut lebih dari sekali, kemungkinan besar juga terjadinya promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan oleh konsumen yang loyal tersebut kepada konsumen atau pelanggan lainnya (Marismiati and Hadiwijaya 2013).

Apabila seorang pelanggan mendapatkan kualitas pelayanan yang baik terhadap suatu pelayanan jasa yang mereka pilih, maka secara tidak langsung pelanggan tersebut akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, dan yang nantinya akan membuat pelanggan tersebut menjadi loyal atau melakukan kunjungan ulang terhadap jasa atau pelayanan yang diberikan.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian, maka diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: Dari 100 responden terdapat 60% yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, sedangkan terdapat 63% yang menyatakan puas, serta terdapat 57% responden yang menyatakan loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh BTKLPP Kelas I Palembang, Kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} = 0,310$), Kepuasan

Pelanggan berpengaruh secara parsial terhadap Loyalitas Pelanggan ($p\text{-value} = 0,000$), Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan secara simultan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 48,2%, sedangkan sisanya sebesar 51,8% merupakan pengaruh faktor lain diluar penelitian ini.

Dari kesimpulan diatas, penulis menyarankan beberapa hal sebagai berikut: Perlu adanya penelitian lebih lanjut berkaitan dengan analisis loyalitas pelanggan dengan menggunakan variabel-variabel dan metode analisis yang berbeda sehingga didapatkan hasil yang lebih komprehensif dan reliabel, Kualitas pelayanan yang sudah disediakan oleh BTKLPP Kelas I Palembang harus dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi, petugas harus bersedia melayani dengan empati dan sepenuh hati, serta tidak ada unsur paksaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Keakuratan dan ketepatan dalam memberikan hasil pemeriksaan sangat berperan penting dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga apabila pelanggan merasakan puas, berarti ada kemungkinan mereka akan melakukan kunjungan balik (loyal) terhadap jasa yang telah disediakan oleh BTKLPP Kelas I Palembang.

Ucapan Terimakasih

Tim Peneliti menghaturkan terimakasih atas fasilitasi dan dukungan dari BTKLPP Kelas I Palembang atas pelaksanaan penelitian ini.

Referensi

- Asmarani, Bunga Puji. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen." Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Dewi, Meutia. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Rehabilitasi Medik Kabupaten Aceh Timur." *Jurnal Manajemen Dan Keuangan* 5 (2): 535–44.
- Fitriarti, Etik Anjar. 2019. "Urgensi Literasi Digital Dalam Menangkal Hoax

Informasi Kesehatan Di Era Digital." *MetaCommunication; Journal of Communication Studies* 4 (2): 219–31.

- Jasfar, Farida. 2012. *Teori dan Aplikasi Sembilan Kunci Keberhasilan Bisnis Jasa: Sumber Daya Manusia, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marismiati, and Hendra Hadiwijaya. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmudi Palembang." *Jurnal Ekonomi Dan Informasi Akuntansi (Jenius)* 3 (3): 268–81.
- Oppusunggu, Idama. 2014. "Determinan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Instansi Di Medical Check Up Rumah Sakit Siloam Hospitals Kebon Jeruk." Universitas Esa Unggul Jakarta.
- Pranata, L., Rini, M. T., & Surani, V. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Kerja Perawat Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Myria Kota Palembang. *Jurnal Akademika Baiturrahim Jambi*, 6(2), 44-51.
- Pranata, L., Fari, N. A. I., Kep, M., Gultom, B. E., Antika, R. T. A., Adetia, P., ... & Nitantri, M. (2021). Manajemen Keperawatan "Pendidikan Keperawatan & Proses Pembelajaran". LPP Balai Insan Cendekia.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Zeithmal, Pasuraman, dan Berry. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. The Free Press.