

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KLINIK KESEHATAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

Makmun Riyanto

Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang, Semarang, Indonesia

Email: makmun@gmail.com

ABSTRACT

Kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi belajar. Politeknik Negeri Semarang merupakan salah satu perguruan tinggi yang melengkapi fasilitas untuk mahasiswanya dengan menyediakan Klinik Kesehatan yang dimaksudkan untuk memberikan pertolongan dan pengobatan kepada mahasiswa. Meskipun fasilitas yang diperlukan sudah disdiakan bukan berarti pelayanan yang diberikan/ diterima mahasiswa telah memuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah pelayanan klinik Polines telah memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Poliklinik Politeknik Negeri Semarang yang terdiri dari variable Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa pengguna jasa klinik (Y), namun yang pengaruhnya signifikan hanyalah variable Jaminan (X4), dan variable Empati (X5). Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa disarankan kepada pengelola Poliklinik Polines untuk meningkatkan unsur seperti pada indikator kedua variable tersebut yaitu Meningkatkan keramahan petugas, Meningkatkan kemampuan menjelaskan diagnosa keluhan, Menyediakan obat-obatan yang lebih lengkap (vaeiabel Jaminan), Petugas harus melayani dengan lebih baik semua keperluan pasien, Petugas harus lebih memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa pasien/pengunjung, dan Petugas harus lebih tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pasien/pengunjung (variable Empaty).

Keywords: *Service quality, Satisfaction*

KAJIAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SEMARANG

ABSTRACT

Kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi belajar. Politeknik Negeri Semarang merupakan salah satu perguruan tinggi yang melengkapi fasilitas untuk mahasiswanya dengan menyediakan Klinik Kesehatan yang dimaksudkan untuk memberikan pertolongan dan pengobatan kepada mahasiswa. Meskipun fasilitas yang diperlukan sudah disdiakan bukan berarti pelayanan yang diberikan/ diterima mahasiswa telah memuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah pelayanan klinik Polines telah memuaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Poliklinik Politeknik Negeri Semarang yang terdiri dari variable Bukti fisik (X1), Keandalan (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), Empati (X5) berpengaruh positif terhadap Kepuasan mahasiswa pengguna jasa klinik (Y), namun yang pengaruhnya signifikan hanyalah variable Jaminan (X4), dan variable Empati (X5). Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa disarankan kepada pengelola Poliklinik Polines untuk meningkatkan unsur seperti pada indikator kedua variable tersebut yaitu Meningkatkan keramahan petugas, Meningkatkan kemampuan menjelaskan diagnosa keluhan, Menyediakan

obat-obatan yang lebih lengkap (vaeiabel Jaminan), Petugas harus melayani dengan lebih baik semua keperluan pasien, Petugas harus lebih memberikan perhatian penuh kepada mahasiswa pasien/pengunjung, dan Petugas harus lebih tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa pasien/pengunjung (variable Empaty).

Kata kunci: *Service quality, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan factor penting untuk menjaga dan meningkatkan kinerja seseorang dalam melaksanakan aktivitasnya sehari-hari baik sebagai pekerja/ karyawan maupun sebagai pelajar/mahasiswa, seperti yang disampaikan oleh H. Djaali (2008) dalam Endriani (2011) yang mengatakan bahwa *Kesehatan sangat diperlukan untuk meningkatkan prestasi belajar. Apabila orang selalu sakit mengakibatkan tidak bergairahnya belajar.* Lebih lanjut H. Djaali (2008) dalam Endriani (2011) menyatakan bahwa faktor selengkapnya yang mempengaruhi pencapaian hasil belajar berasal dari (a) dalam diri (internal), antara lain: kesehatan, intelegensi, minat dan motivasi serta cara belajar. (b) luar diri (eksternal), antara lain: keluarga, sekolah, masyarakat dan lingkungan sekitar. Oleh karena masalah kesehatan mendapatkan perhatian serius berbagai pihak baik pemerintah maupun swasta, bahkan banyak perusahaan swasta maupun instansi pemerintah yang kemudian mendirikan fasilitas kesehatan berupa rumah sakit ataupun klinik kesehatan yang diperuntukkan bagi komunitas internal dan bahkan beberapa melayani komunitas eksternal.

Politeknik Negeri Semarang merupakan pendidikan vokasi yang bertanggung jawab untuk mendidik, melatih, dan menghasilkan sumber daya manusia (lulusan) yang mempunyai ketrampilan dan kemauan kerja yang tinggi. Oleh karena itu Politeknik Negeri Semarang melengkapi fasilitas untuk mahasiswanya dengan menyediakan Klinik Kesehatan yang dimaksudkan untuk memberikan pertolongan dan pengobatan kepada mahasiswa (dan karyawan) yang mengalami gangguan kesehatan agar kondisi

mahasiswa (dan civitas akadeika lainnya) tetap fit dalam aktivitas belajarnya .

Fasilitas klinik kesehatan Politeknik negeri Semarang diperuntukkan bagi mahasiswa dan civitas akademika Polines melayani pengobatan bagi mahasiswa dan civitas akademika yang semderita sakit berupa pemeriksaan dan pemberian obat. Disamping ieu juga melayani penerukan surat ijin tidak masuk karena sakit dari dokter diluar kampus dengan surat ijin yang dikeluarkan klinik Polines sebagai syarat berlakunya ijin sakit tersebut. Untuk pelayanan ini Klinik Polines melengkapi dengan tenaga dokter, tenaga medis bukan dokter , ruang pemeriksaan, ruang tunggu, dan peralatan lain yang dibutuhkan.

Meskipun fasilitas yang diperlukan sudah disediakan tentu bukan berarti pelayanan yang diberikan/ diterima mahasiswa telah memuaskan, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui apakah pelayanan klinik polines telah memuaskan. Hal ini penting diketahui sebagai upaya evaluasi dan perbaikan bila ada yang perlu diperbaiki dan kepuasan mahasiswa akan menciptakan image yang baik bagi lembaga yang selanjutnya akan menciptakan kesetiaan dan kebanggaan mahasiswa pada Polines sebagai almamternya

Perumusan Masalah

Pentingnya menciptakan kepuasan pelanggan (mahasiswa) dalam pemanfaatan Klinik kesehatan menimbulkan pertanyaan: Bagaimana kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan Klinik kesehatan dan faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan klinik kesehatan polines.

Dari uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa atas fasilitas pelayanan klinik kesehatan polines , serta factor apa saja yang menjadi factor utama mempengaruhi kepuasan mahasiswa atas pelayanan klinik kesehatan polines.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis faktor faktor apa saja yang dapat mempengaruhi/membentuk kepuasan konsumen (mahasiswa) dalam pelayanan klinik kesehatan Polines
2. Untuk menganalisis kepuasan konsumen (mahasiswa) dalam pelayanan fasilitas klinik kesehatan polines.

Kegunaan penelitian:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi kepentingan praktis manajerial dalam bidang Pemasaran, yaitu dalam menentukan factor yang dapat mempengaruhi (factor pembentuk) kepuasan konsumen (mahasiswa)

Kualitas Layanan Jasa

Tjiptono, Chandra, dan Adriana, (2008) mengemukakan bahwa Kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat layanan yang disampaikan oleh perusahaan dibandingkan dengan ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan

Untuk mengukur kualitas pelayanan/jasa Ward dan Mullee (1997) menggunakan kehandalan, ketersediaan, keamanan, jaminan, kesederhanaan, dan fleksibilitas sebagai kriteria kualitas pelayanan. Mereka berpendapat bahwa, dari sudut pandang pelanggan, tidaklah tepat untuk memisahkan satu kualitas dari dimensi lain dari kualitas. Sedangkan Menurut Parasuraman dkk (Tjiptono 2007:133), dalam pengukuran

kualitas jasa terdapat 5 dimensi yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*)

Bukti fisik dari jasa, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan jasa, serta penampilan karyawannya. Atribut/ indikator dari bukti fisik menurut Tjiptono (2014) adalah:

- a. Peralatan mutakhir/ terbaru.
- b. Fasilitas fisik yang berdaya tarik.
- c. Karyawan yang berpenampilan rapi.
- d. Fasilitas fisik sesuai dengan jenis jasa yang ditawarkan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/ indikator dari bukti fisik adalah sebagai berikut:

- a. Fasilitas menarik
- b. Karyawan berpakaian rapi
- c. Lingkungan bersih
- d. Pelayanan jelas dan sesuai
- e. Produk dan fasilitas tersusun rapi

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut dari keandalan menurut Tjiptono (2014:):adalah

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
- c. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.
- d. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan.
- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/ indikator dari keandalan adalah

- a. Ruangan yang bersih

- b. Pertanyaan dijawab saat itu juga
- c. Layanan memenuhi kebutuhan
- d. Kualitas terjamin
- e. Perusahaan dioperasikan dengan citra yang baik

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para karyawan untuk membantu para pelanggan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Atribut dari Daya tanggap menurut Tjiptono (2014): adalah

- a. Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan.
- b. Layanan yang segera/ cepat dari karyawan perusahaan.
- c. Karyawan yang selalu bersedia membantu pelanggan.
- d. Karyawan yang tidak terlampau sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/ indikator dari daya tanggap adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan melayani dengan aktif
- b. Karyawan memberitahu informasi perusahaan
- c. Karyawan menanggapi pertanyaan maupun keluhan meskipun mereka sibuk
- d. Karyawan membantu Anda dalam kondisi terbaik.

4. Jaminan (*assurance*)

Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Atribut dari Jaminan menurut Tjiptono (2014) adalah

- a. Karyawan yang terpercaya.
- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/ indikator dari jaminan adalah sebagai berikut:

- a. Harga sesuai
- b. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas

5. Empati (*empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikator/ Atribut dari empati menurut Tjiptono (2014):

- a. Perhatian individual dari perusahaan.
- b. Waktu beroperasi yang cocok/ nyaman bagi para pelanggan.
- c. Karyawan memberikan perhatian personal.
- d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
- e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.

Sedangkan menurut Ching-Hsi (2006) atribut/ indikator dari jaminan adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur transaksi membuat pelanggan merasa nyaman
- b. Karyawan peduli tentang kebutuhan pelanggan
- c. Pelanggan dilayani secara maksimal

Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2009:138) mengemukakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan

terhadap ekspektasi mereka (Kotler (2009:138). Jadi, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, konsumen tidak puas. Kalau kinerja sesuai harapan, konsumen akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, konsumen akan sangat senang atau sangat puas. Kualitas produk dan jasa dan kepuasan pelanggan adalah hal yang terkait erat. Semakin tinggi pula tingkat kualitas, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dihasilkan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu (Lupiyoadi 2001:158):

a. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self-esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menerapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

e. Biaya

Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan

Seperti yang telah dikemukakan Lupiyoadi (2001:) sebelumnya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu dari lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan: Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Selain itu perusahaan juga dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat customer-driven. (Tjiptono 2007:110) Menurut Bedi (dalam Ming-Shing, 2010:4) pelayanan dengan kualitas tinggi merupakan hal yang penting untuk mencapai kepuasan konsumen dan salah satu dari yang diinginkan. Bagi konsumen pelayanan jasa dan kepuasan konsumen berasal dari layanan yang terorganisasi. Tak peduli dalam kinerja pemberi layanan atau kualitas produk, mereka juga memperlihatkan seluruh gambaran kinerja yang tertata rapi. Untuk konsumsi konsumen, mereka sama pentingnya dan berdampak pada kepuasan konsumen.

METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli dan dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dalam penelitian yaitu data berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi objek penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Politeknik Negeri Semarang yaitu mereka yang pernah menggunakan jasa klinik Polines.. Jumlah sampel yang dipakai dalam penelitian ini 100 sampel responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah *non probability sample* yaitu metode *purposive* (*purposive sampling*). *Purposive sampling* yaitu memilih *sample* bertujuan secara subjektif. Metode *purposive* digunakan sebagai pertimbangan layak tidaknya seseorang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Definisi Operasional:

Definisi operasional dari variable-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, disajikan pada Tabel 1.

Variabel Bukti Fisik /Tangible (X1)

Variable bukti fisik (*tangible*) adalah Dimensi mutu pelayanan yang berupa penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, ruang tunggu, penampilan karyawan dan peralatan komunikasi.

Sedangkan menurut Parasuraman dkk (1998) Yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang diberikan oleh para pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh : gedung, gudang dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Indicator yang di gunakan dalam penelitian ini adalah: Ruang Klinik Polines bersih, Penampilan petugas medis dan admin di klinik rapi, bersih dan meyakinkan, memiliki Fasilitas memadai.

Variabel Keandalan/ Reliability (X2)

Dimensi mutu pelayanan yang berupa kemampuan untuk memberikan pelayanan yang optimal dan akurat dan merupakan pernyataan tentang kemampuan dalam memenuhi janji yang ditawarkan

Menurut Tjiptono (2014) keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Atribut dari keandalan menurut Tjiptono (2014:) adalah

- a. Bila menjanjikan akan melakukan sesuatu pada waktu yang telah ditentukan, pasti akan direalisasikan.
- b. Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan pelanggan setiap ada masalah.
- c. Jasa disampaikan secara benar semenjak pertama kali.
- d. Jasa disampaikan sesuai waktu yang dijanjikan.
- e. Sistem pencatatan yang akurat dan bebas kesalahan

Indicator yang di gunakan dalam penelitian ini adalah: jadwal pelayanan yang ditetapkan selalu ditepati, dapat diandalkan saat mengalami emergency sungguh kel, Ketepatan dalam memberikan diagnose dan memberikan solusi.

Variabel Responsiveness/(Daya Tanggap (X3)

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas, yang dapat dilihat dari sikap pegawai dalam menanggapi setiap keluhan dan permintaan dari pasien dengan proses yang mudah serta Kecepatan tanggapan dalam melayani. Indicator yang digunakan adalah: Petugas dan tenaga medis memberikan pelayanan dengan cekatan, mendengarkan dengan sungguh-sungguh keluhan pasien serta menunjukkan Kesiediaan dengan cepat untuk membantu, menunjukkan Kesiapan menerima pasien kapan saja

Tabel 1.
Definisi Operasional Variabel

VARIABEL	DEFINISI OPERASIONAL	INDIKATOR
Kepuasan Pelanggan / mahasiswa (Y)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan hasil yang dirasakan dengan harapannya.	1. Tidak akan berpindah klinik/selalu akan memanfaatkan klinik Polines. 2. Merekomendasikan kepada orang lain untuk berobat di klinik Polines 3. Tidak melakukan komplain (Tjiptono 2014:368)
Bukti Fisik/ <i>Tangible</i> (X1)	Bukti fisik dari jasa, berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan untuk menghasilkan jasa, serta penampilan karyawannya.	1. Ruang yang bersih 2. Fasilitas klinik lengkap 3. Alat pemeriksaan kesehatan memadai (Tjiptono 2014:286) (Chang-Hsi 2006:128)
Keandalan/ <i>Reliability</i> (X2)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.	1. Ketepatan jadwal pelayanan 2. Diagnosa yang tepat. 3. Dapat diandalkan saat mengalami emergency (Tjiptono 2014:287) (Chang-Hsi 2006:128)
Daya Tanggap/ <i>Responsiveness</i> (X3)	Berkenaan dengan ketersediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para karyawan untuk membantu para pelanggan merespons permintaan mereka serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.	1. Kesiapan menerima pasien kapan saja 2. Kecakatan dalam membantu /dalam pelayanan pasien. 3. Kesiapan dengan cepat untuk membantu pasien (Tjiptono 2014:287) (Chang-Hsi 2006:128)
Jaminan/ <i>Assurance</i> (X4)	Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.	1. Keramahan petugas. 2. Kemampuan serta kejelasan petugas dalam mendiagnosa keluhan pasien 3. Obat-obatan yang disediakan beragam dan lengkap (Tjiptono 2014:287) (Chang-Hsi 2006:128)
Empati/ <i>Empathy</i> (X5)	Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman	1. Petugas melayani dengan baik semua keluhan pasien 2. Petugas member perhatian penuh pada pasien 3. Petugas member pelayanan dengan tidak membedakan pasien (Tjiptono 2014:287) (Chang-Hsi 2006:128)

Variabel Assurance /Jaminan (X4)

Jaminan yang diberikan klinik kesehatan kepada pasien, sehingga pasien tidak ragu-ragu dan merasa bebas dari bahaya dan resiko, meliputi jaminan keamanan, kesopanan, kredibilitas dan komunikasi.

Menuut Tjiptono, Assurance ditunjukkan dengan Perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Atribut dari Jaminan menurut Tjiptono (2014) adalah

- a. Karyawan yang terpercaya.

- b. Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan penyedia jasa.
- c. Karyawan yang selalu bersikap sopan terhadap para pelanggan.
- d. Karyawan yang berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan pelanggan.

Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah : Petugas memiliki kompetensi yang sesuai, Petugas menyambut dan melayani dengan keramahan Kesiapan dengan cepat untuk membantu, Obat-obatan yang disediakan beragam dan lengkap.

Variabel Empaty /Empati (X5)

Empaty adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan akses yang mudah serta selalu berupaya memahami keinginan konsumen dengan

menunjukkan sikap hormat dan kesantunan dalam melayani

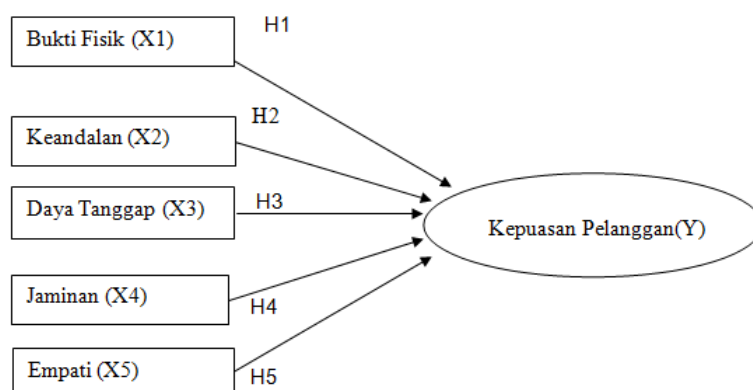
Menurut Tjiptono (2014) variable empathy dalam pelayanan perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Indikator/ Atribut dari empati menurut Tjiptono (2014):

- a. Perhatian individual dari perusahaan.
- b. Waktu beroperasi yang cocok/ nyaman bagi para pelanggan
- c. Karyawan memberikan perhatian personal.
- d. Perusahaan yang sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap pelanggan.
- e. Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan.

Indikator dalam penelitian ini adalah petugas memberi perhatian penuh, tulus, cekatan, santun, petugas tidak membedakan pasien sehingga pasien merasa aman, petugas memberitahukan hasil diagnosa, cara perawatan dan minum obat secara jelas.

VARIABEL KEPUASAN PELANGGAN (Y)

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan terhadap ekspektasi mereka (Kotler (2009:138). Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah: tidak akan mencari/berpindah ke klinik lain, merekomendasikan/menyarankan kepada orang lain dengan, tidak perlu mengajukan keluhan atau melakukan klaim



Sumber: dalam Lupiyoadi (2001), Lupiyoadi (2013), dan Tjiptono(2014)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran Teoritis

Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

- Ha1 : Bukti Fisik (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines.
- Ha2 : Keandalan (reliability) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines.
- Ha3 : Daya tanggap (responsiveness) berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines.

- Ha4 : Jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines.
- Ha5 : Empati (Empathy) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines.

Pengembangan Model dan Kerangka Pemikiran Teoritis

Berdasarkan telaah pustaka, dikembangkan kerangka pemikiran teoritis yang disajikan dalam model Gambar 1.

Metode Analisis

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Regresi Berganda yaitu unntuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara bukti fisik (X₁), kehandalan (X₂), daya tanggap (X₃), jaminan (X₄) dan empati (X₅) terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan rumus:

$$Y = \alpha + \beta x_1 + \beta x_2 + \beta x_3 + \beta x_4 + \beta x_5 + e$$

Keterangan :

γ = variabel kepuasan pelanggan

x_1 = variabel bukti fisik

x_2 = variabel kehandalan

x_3 = variabel daya tanggap

x_4 = variabel jaminan

x_5 = variabel empati

α = konstanta

β = koefisien

e = variabel pengganggu / galat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menghitung besarnya pengaruh Bukti fisik (X₁), Keandalan (X₂), Daya Tanggap (X₃), Jaminan (X₄), dan Empati (X₅) terhadap Kepuasan Konsumen (Y), digunakan analisa regresi berganda.

Tabel 2.
Hasil Perhitungan Regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,046	,504		,091	,928
1					
x1	,052	,120	,040	,434	,665
x2	,019	,137	,017	,141	,888
x3	,150	,146	,137	1,033	,304
x4	,423	,159	,369	2,658	,009
x5	,444	,129	,423	3,439	,001

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Dari Tabel 2 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0.046 + 0,052 (X1) + 0,019 (X2) + 0,150 (X3) + 0,423 (X4) + 0,444 (X5)$$

Dari persamaan regresi, dapat diartikan:

a. Koefisien regresi variabel Bukti Fisik (X₁) sebesar 0,052

Hal ini berarti bahwa jika variabel Bukti Fisik (X₁) yang meliputi Kebersihan ruangan, Penampilan petugas medis dan admin serta Fasilitas klinik ditingkatkan sedangkan

variabel lainnya tetap (*ceteris paribus*), maka kepuasan pelanggan klinik meningkat.

b. Koefisien regresi variabel Keandalan (X₂) sebesar 0,019

Artinya jika variabel Keandalan (X₂) yang meliputi Ketepatan jadwal pelayanan, Kemampuan petugas dalam mengatasi keluhan pelanggan serta Ketepatan diagnosa dan ketepatan memberikan solusi ditingkatkan sedangkan variabel lainnya tetap (*ceteris paribus*), maka kepuasan pelanggan klinik meningkat.

c. Koefisien regresi variabel Daya Tanggap (X₃) sebesar 0,150

Artinya jika variabel Daya Tanggap (X3) yang meliputi Cekatan dalam pelayanan, Mendengarkan keluhan dengan sungguh-sungguh, Kesiapan menerima pasien kapan saja ditingkatkan sedangkan variabel lainnya tetap (*ceteris paribus*), maka kepuasan pelanggan klinik meningkat.

d. Koefisien regresi variabel Jaminan (X4) sebesar 0,423

Artinya jika variabel Jaminan (X4) yang meliputi Kompetensi tenaga medis, Keramahan dalam pelayanan sehingga menimbulkan keyakinan pelanggan, Kelengkapan obat ditingkatkan sedangkan variabel lainnya tetap (*ceteris paribus*), maka kepuasan pelanggan klinik meningkat

e. Koefisien regresi variabel Empati (X5) sebesar 0,444

Artinya jika variabel Empati (X5) yang meliputi Perhatian penuh, tulus, cekatan, santun, sikap menghargai dari tenaga medis, Pelayanan yang baik serta Pemberitahuan diagnosa secara lengkap ditingkatkan sedangkan variabel lainnya tetap (*ceteris paribus*), maka kepuasan pelanggan klinik akan meningkat

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pada Tabel 3, disajikan hasil perhitungan yang telah dilakukan.

Tabel 3.
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,846 ^a	,716	,701	1,39677	1,911

a. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

b. Dependent Variable: y

Sumber : Data Primer yang diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 3 tersebut, diperoleh nilai *Adjusted R²* sebesar 0,701. Hal ini berarti 70,1 % variasi Kepuasan mahasiswa pada pelayanan fasilitas klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang dijelaskan / dipengaruhi

oleh variasi variabel *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Sedangkan sisanya (100 % - 70,1 %= 29,9 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Tabel 4.
Pengujian Hipotesis

b. Predictors: (Constant), x5, x1, x2, x3, x4

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	,046	,504		,091	,928		
x1	,052	,120	,040	,434	,665	,347	2,880
x2	,019	,137	,017	,141	,888	,218	4,579
x3	,150	,146	,137	1,033	,304	,172	5,822
x4	,423	,159	,369	2,658	,009	,157	6,381
x5	,444	,129	,423	3,439	,001	,200	4,996

Sumber: Data primer yang diolah, 2016

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan dengan menganalisis nilai Signifikansinya seperti pada Tabel 4.

Pengujian Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

Pengujian hipotesis 1 dilakukan dengan uji t. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan mahasiswa pada pelayanan klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang. Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,665. Hal ini berarti bahwa variasi variabel Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh tapi tidak signifikan (tidak mempunyai pengaruh yang signifikan) terhadap Kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines. Dengan demikian hipotesis 1 yang menyatakan “Bukti Fisik (*tangible*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines” **ditolak**.

Pengujian Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

Pengujian hipotesis 2 dilakukan dengan uji t. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang. Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,888. Hal ini berarti bahwa variasi variabel Keandalan (*reliability*) berpengaruh tapi tidak signifikan / tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines. Dengan demikian hipotesis 2 yang menyatakan “Keandalan (*reliability*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines” **ditolak**

Pengujian Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

Pengujian hipotesis 3 dilakukan dengan uji t. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang. Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,304. Hal ini berarti bahwa variasi variabel Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh tapi tidak signifikan / tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines. Dengan demikian hipotesis 3 yang menyatakan “Daya tanggap (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines” **ditolak**

Pengujian Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

Pengujian hipotesis 4 dilakukan dengan uji t. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang. Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,009. Hal ini berarti bahwa variasi variabel Jaminan (*assurance*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines. Dengan demikian hipotesis 4 yang menyatakan “Jaminan (*assurance*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines” **diterima**.

Pengujian Empati (*Empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

Pengujian hipotesis 5 dilakukan dengan uji t. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Empati (*empathy*) terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang. Dengan menggunakan signifikansi 5 % ($\alpha = 0,05$), dari hasil perhitungan diperoleh probabilitas yang menunjukkan lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Hal ini berarti bahwa variasi variabel Empati (*empathy*) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines. Dengan demikian hipotesis 5 yang menyatakan "Empati (*empathy*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Mahasiswa dalam menggunakan fasilitas Klinik Kesehatan Polines" **diterima**.

SIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

Kesimpulan

- a. Rata-rata perhitungan skor jawaban responden dari setiap variabel Bukti fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati dari jawaban responden adalah Sedang. Artinya tiap variabel kualitas pelayanan tersebut menurut responden /mahasiswa adalah tidak bagus tapi juga tidak jelek..
- b. Berdasarkan nilai regresi setiap variabel menunjukkan pengaruh positif. Yang pengaruhnya paling besar terhadap kepuasan pelanggan adalah Empati (0,444) yang kedua adalah variabel Jaminan (*assurance*) (0,423), yang ketiga adalah Daya tanggap (0,150), yang keempat adalah Bukti fisik (0,052) dan yang terakhir adalah Keandalan.(0,019)
- c. Berdasarkan uji t, terdapat 2 variabel yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa pengguna klinik kesehatan Polines, yaitu variabel Jaminan dan Empati.

Hal ini ditunjukkan hasil perhitungan uji t variabel Jaminan dengan nilai angka probabilitas signifikansi sebesar 0,009 yang berarti lebih kecil ($<$) dari alpha 0,05, yang berarti H_a diterima atau dengan kata lain variabel Jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan mahasiswa dalam menggunakan klinik kesehatan Polines.

Begitu juga dengan Variabel *Empathy* dengan nilai angka probabilitas signifikansi 0,001 yang lebih kecil ($<$) dari α 0,05 sehingga H_a diterima, yang berarti *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna klinik kesehatan Polines.

- d. Dilihat dari nilai *Adjusted R²* sebesar 0,701, berarti 70,1 % variansi Kepuasan mahasiswa pada pelayanan fasilitas klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang dijelaskan / dipengaruhi oleh variansi variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (kelima variabel ini berpengaruh sebesar 70,1% terhadap Kepuasan mahasiswa). Sedangkan sisanya (100 % - 70,1 % = 29,9 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- e. Dilihat dari nilai *Adjusted R²* sebesar 0,701, berarti 70,1 % Kepuasan mahasiswa pada pelayanan fasilitas klinik kesehatan Politeknik Negeri Semarang dijelaskan / dipengaruhi oleh variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (kelima variabel ini berpengaruh sebesar 70,1% terhadap Kepuasan mahasiswa). Sedangkan sisanya (100 % - 70,1 % = 29,9 %) dijelaskan / dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Implikasi Manajerial

- a. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan hendaknya lebih memperhatikan dan meningkatkan

variable Empaty dan variable Jaminan karena kedua variable ini yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

- b. Berdasarkan indicator yang digunakan dalam penelitian ini maka pada variable Empaty yang harus ditingkatkan adalah : Petugas melayani dengan baik semua keperluan pasien, Petugas memberi perhatian penuh pada pasien, Petugas member pelayanan dengan tidak membedakan pasien
- c. Berdasarkan indicator yang digunakan dalam penelitian ini maka pada variable Jaminan yang harus ditingkatkan adalah ditingkatkan Keramahan petugasnya, ditingkatkan Kemampuan serta kejelasan petugas dalam mendiagnosa keluhan pasien, ditingkatkan keberagaman dan kelengkapan Obat obatan yang disediakan.
- d. Meskipun tiga variable yang lain (bukti fisisk, kehandalan, ketanggapan) pengaruhnya tidak signifikan karena terlalu kecil bukan berarti bisa diabaikan karena apabila ditingkatkan juga akan lebih baik karena pengaruhnya positif, diantaranya yaitu variabel Bukti fisisk (Ruang yang bersih, Fasilitas klinik lengkap, Alat pemeriksaan kesehatan memadai), variable Kehandalan (Ketepatan jadwal pelayanan, Diagnose yang tepat, Dapat diandalkan saat mengalami emergency), dan variable Daya Tanggap/Ketanggapan (Kesiapan menerima pasien kapan saja, Kecakatan dalam membantu /dalam pelayanan

pasien, Kesiapan dengan cepat untuk membantu pasien).

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdinand, Augusty ,2006, “Metode Penelitian Manajemen”, Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ferdinand, Agusty, 2006, “Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen”, Edisi 4, badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Anie Andriani,2011, Factor yang mempengaruhi prestasi belajar, <http://aniendriani.blogspot.co.id>
- Chang-Hsi, Yu. 2006. *A Study of Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty in Taiwanese Leisure Industry.*
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran Jilid 1 Edisi 13. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Ming, Shing Lee. 2010. *The Study Of Relationships among Experiental Marketing, Service Quality, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty.*
- Supranto, J. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. Service Quality & Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: ANDI.

