

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D'VA KLINIK BANYUWANGI

by Dewi Iftitatul Aini, Agustin H P, Saiful Amin

Submission date: 21-Feb-2022 03:16PM (UTC+0700)

Submission ID: 1767441701

File name: D_va_Klinik_Banyuwangi.docx (92.47K)

Word count: 3296

Character count: 21519

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D'VA KLINIK BANYUWANGI

Dewi Iftitatu Aini, Agustin HP, Saiful Amin

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala, JL Sumatera No 118-120, Jember, Indonesia

Email: saiful@stie-mandala.ac.id

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan pada D'Va Klinik Banyuwangi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan perawatan di D'Va Klinik Banyuwangi sebanyak 6450 orang. Sampel dalam penelitian ini adalah 115 responden dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara serentak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Hasil uji signifikansi secara parsial menyatakan bahwa daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi.

Keyword: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, D'va Klinik.*

PENDAHULUAN

Perkembangan industri kecantikan saat ini semakin pesat, penampilan merupakan hal yang sangat penting bagi sebagian orang. Penampilan yang baik dan menarik dituntut dari berbagai macam hal antaranya adalah bagaimana fashion serta cara merawat tubuh. Dalam hal perawatan tubuh, kesehatan kulit dan tubuh merupakan fokus utama yang biasanya selalu diperhatikan. Dengan memiliki kulit yang sehat, maka akan terlihat lebih cantik dan menarik. Dalam industri kecantikan, tentunya perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan serta mampu memberikan respon cara penyelesaian pengaduan dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang dikonsumsinya. Kualitas pelayanan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepuasan harus menyangkut apa yang diungkapkan oleh pelanggan tentang persepsi dan harapannya kepada layanan rumah kecantikan yang diperoleh. Sedangkan kualitas pelayanan berkaitan dengan tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil dengan harapannya dalam proses layanan dari rumah kecantikan tersebut. Pelanggan yang puas cenderung kembali menggunakan jasa rumah kecantikan yang menurut mereka dapat memberikan kepuasan. Hal ini menyiratkan bahwa kepuasan pelanggan tidaklah cukup, karena puas atau tidak puas hanyalah salah satu bentuk emosi.

Disamping itu kualitas pelayanan juga tidak kalah relevannya untuk dianalisis sebab kualitas pelayanan yang baik akan timbul setelah pelanggan merasa puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterimanya. Banyak perusahaan yang semakin yakin bahwa pemasaran dengan konsep mempertahankan pelanggan sangatlah menguntungkan karena itulah kualitas pelayanan menjadi hal yang patut dipertahankan oleh perusahaan.

D'Va Klinik adalah salah satu rumah perawatan kecantikan milik perseorangan dimana pemiliknya adalah seorang dokter. D'Va Klinik yang beralamat di Jl. Diponegoro no 364 Genteng, Banyuwangi. Komitmen D'Va Klinik adalah memberikan pelayanan nomor satu di tangan para

profesional yang handal. D'Va Klinik melakukan berbagai macam trobosan seperti menggunakan peralatan atau mesin- mesin yang canggih dan berteknologi modern yang belum digunakan dirumah kecantikan lainnya. Hal itu juga didukung dengan misinya yakni "Lebih Aman Dengan Sterilisasi".

D'va Klinik selalu mengikuti dan menggunakan alat-alat baru dan senantiasa memberikan tambahan ilmu pengetahuan baru kepada dokter-dokter, sehingga dapat dijadikan patokan kenyamanan dalam merawat kulit. Hal ini sangat penting diketahui agar dapat memperkirakan kebutuhan konsumen pada masa sekarang dan akan datang yang berdampak pada keinginan membeli dari para konsumen. Dengan semakin banyaknya rumah kecantikan menyebabkan semakin banyak pula pelanggan yang ditawarkan konsumen, hal ini akan memberikan kesempatan kepada konsumen untuk dapat memilih dan membeli produk yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.

D'Va Klinik yang mencitrakan diri sebagai pusat perawatan kecantikan bagi wanita modern, ditunjukkan kepada pelanggan umum seperti wanita karir yang umumnya mementingkan penampilan ditempat kerja. Selain wanita karir atau wanita bekerja, rumah kecantikan ini juga dikunjungi ibu-ibu rumah tangga yang tinggal di perkotaan dan selalu memperhatikan penampilan fisik. Namun dalam perkembangannya, pengunjung menjadi lebih bervariasi yang juga berstatus pelajar dan mahasiswa yang tinggal di perkotaan yang juga mementingkan penampilan. Fasilitas yang diberikan kepada pengunjung untuk Perusahaan-perusahaan yang bergerak dibidang industri perawatan kulit bersaing secara kompetitif untuk mendapatkan pangsa pasar yang banyak, namun dengan banyaknya persaingan maka permasalahan yang dihadapi perusahaan-perusahaan pun semakin banyak. Selalu saja terdapat masalah yang harus dihadapi oleh perusahaan seperti komplain yang dilaporkan konsumen kepada perusahaan ataupun yang paling sering terjadi adalah turunnya jumlah pelanggan yang datang ke rumah kecantikan perawatan kulit.

Sebuah perusahaan untuk dapat memenangkan pesaing tidak hanya terletak pada produk yang mereka tawarkan, dimana konsumen juga memilih perusahaan yang sudah mereka anggap mampu untuk memberikan respon yang cepat, menekankan keramah-tamahan dapat dipercaya dan ketepatan waktu karyawannya dalam memberikan pelayanan. Selain itu konsumen juga mengharapkan perusahaan mampu memberikan respon cara penyelesaian pengaduan dari pelanggan yang merasa tidak puas dengan barang atau jasa yang dikonsumsi maka terbentuk kualitas pelayanan yang merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan konsumen dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut. Sehingga dalam hal ini kepuasan pelanggan sangat bisa mempengaruhi pelanggan untuk memutuskan melakukan perawatan di tempat tersebut. Karena ketika pelanggan merasa kurang atau tidak puas terhadap pelayanan dari penyedia jasa maka bisa saja pelanggan tidak akan memutuskan untuk melakukan perawatan di tempat tersebut.

33 Penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan telah dilakukan oleh beberapa penelitian sebelumnya. Nurmalsari, RM (2013) dalam penelitian 24 menyebutkan bahwa ada pengaruh dan hubungan positif yang signifikan sebesar 0,741 antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan 44 Klinik Kecantikan Profira Surabaya. Hal senada juga diungkapkan oleh Islami, V (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan 2 berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu Naziah, W (2018) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Nanisa Beauty dan 31 Dental Clinic Malang. Dalam kajian penelitian sebelumnya, beberapa penelitian menyebutkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan 19 untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan D'va Klinik Banyuwangi.

7 METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang menjelaskan tentang seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat atau dengan kata lain menghubungkan dua variabel atau lebih untuk mempelajari, mendeskripsi, mengungkapkan dan melihat pengaruh antar variabel yang terumus pada hipotesis penelitian (Sugiyono, 2012:100). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*) terhadap variabel keputusan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung yang melakukan perawatan di D'Va Klinik Genteng yang berjumlah 6450 orang. Sampel dalam penelitian berjumlah 115 orang yang diambil berdasarkan jumlah indikator dalam penelitian dikalikan 5 (23 sub indikator X 5). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria 1) Pengunjung laki-laki atau perempuan yang berusia 17 sampai dengan 50 tahun yang melakukan perawatan di D'Va Klinik Banyuwangi, 2) Pernah berkunjung ke D'Va Klinik Banyuwangi minimal 2 kali, 3) Pengunjung pernah melakukan transaksi di D'Va Klinik Banyuwangi.

Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tahapan pengujian instrumen data yaitu Uji validitas yang bertujuan untuk memastikan seberapa baik suatu instrument digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2012:172). dan reliabilitas yang bertujuan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. (Situmorang dan Lufti, 2014:89). Setelah melakukan uji instrumen data selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas data, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinieritas. Dalam upaya menjawab permasalahan dalam penelitian ini maka digunakan analisis regresi linear berganda (*Multiple Regression*). Analisis Regresi adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel bebas). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pelanggan D'va Klinik Banyuwangi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Data

Sebelum dilakukan pengolahan data dari hasil jawaban kuesioner (data primer), terlebih dahulu dilakukan uji validitas instrumen (butir pertanyaan) yang digunakan agar dapat diketahui kelayakan dari penggunaan butir pertanyaan dalam penelitian. Dalam pengujian validitas digunakan rumus korelasi *product moment*, dimana kriteria yang dipakai berasal dari dalam alat tes itu sendiri dan masing-masing item tiap variabel dikorelasi dengan nilai total yang diperoleh dari koefisien korelasi *product moment*. Dalam pengujian ini digunakan asumsi bahwa nilai korelasi dengan metode *Pearson product moment* tinggi maka dikatakan valid. Kriteria validitas setiap item atau butir pertanyaan adalah jika r (koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor) > 0,30 berarti item atau butir pertanyaan tersebut valid (Sugiyono, 2003:36). Hasil uji validitas data terhadap indikator variabel kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Table 1. Hasil Uji Validitas Data

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
X1	X1.1	0,485	0,187	0,000	Valid
X1	X1.2	0,457	0,187	0,000	Valid
X1	X1.3	0,707	0,187	0,000	Valid
X1	X1.4	0,745	0,187	0,000	Valid
X2	X2.1	0,537	0,187	0,000	Valid
X2	X2.2	0,749	0,187	0,000	Valid
X2	X2.3	0,813	0,187	0,000	Valid
X2	X2.4	0,781	0,187	0,000	Valid
X3	X3.1	0,609	0,187	0,000	Valid

X3	X3.2	0,424	0,187	0,000	Valid
X3	X3.3	0,732	0,187	0,000	Valid
X4	X4.1	0,781	0,187	0,000	Valid
X4	X4.2	0,757	0,187	0,000	Valid
X4	X4.3	0,674	0,187	0,000	Valid
X4	X4.4	0,733	0,187	0,000	Valid
X5	X5.1	0,686	0,187	0,000	Valid
X5	X5.2	0,699	0,187	0,000	Valid
X5	X5.3	0,616	0,187	0,000	Valid
Y1	Y1.1	0,796	0,187	0,000	Valid
Y1	Y1.2	0,727	0,187	0,000	Valid
Y1	Y1.3	0,929	0,187	0,000	Valid
Y1	Y1.4	0,804	0,187	0,000	Valid
Y1	Y1.5	0,727	0,187	0,000	Valid

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan Tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari nilai yang ditetapkan (0,30). Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat dibuktikan kevalidannya atau disebut kosistensi internal. Yang artinya variabel tersebut mampu mengukur aspek yang sama atau apa yang ingin diukur.

Uji Reliabilitas Data

Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan cara mencari angka reliabilitas butir-butir pertanyaan dari kuesioner dengan rumus standar item alpaha. Setelah diperoleh nilai alpha, selanjutnya membandingkan nilai tersebut dengan angka kritis yang telah ditentukan Pada pengujian ini uji reliabilitas menggunakan *software SPSS for windows* dengan pendekatan statistic *Cronbach Alpha*. Karena jumlah butir pertanyaan untuk masing-masing variabel kurang dari sepuluh item, maka suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha > 0.60* (Idrus, 2010) Hasil uji reliabilitas data dapat dilihat pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2 Uji Reliabilitas Data

Variabel	Cronbach Alpha	Standar realibilitas	Keterangan
Keandalan (X1)	0,945	0,60	Reliabel
Daya Tanggap (X2)	0,941	0,60	Reliabel
Jaminan (X3)	0,943	0,60	Reliabel
Empati (X4)	0,941	0,60	Reliabel
Bukti Fisik (X5)	0,942	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,940	0,60	Reliabel

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa nilai α setiap variabel lebih besar dari nilai kritis reliabilitas (0,60). Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pertanyaan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten meskipun pertanyaan tersebut diberikan dua kali atau lebih pada responden yang berbeda sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang sama.

Perujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji apakah data distribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi lebih 0,05. Hasil Uji Normalitas data dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

28

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data

Asymp Sig	Standar Normalitas	Keterangan
-----------	--------------------	------------

0,511	0,05	Terdistribusi Normal
-------	------	----------------------

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai asymp sig atau nilai signifikansi sebesar 0,511 yang lebih besar dari 0,05 sehingga dapat diartikan bahwa data dalam penelitian ini terdistribusi normal.

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas, peneliti menggunakan uji glejser dengan kriteria sebagai berikut: Jika nilai Signifikan > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas dalam model regresi, demikian juga sebaliknya (Ghozali, 2013:142). Hasil Uji Heterokedastisitas dapat dilihat pada Tabel 4 berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Colinearty Statistic	
	t	sig
Keandalan x1	1,671	0,209
Daya Tanggap x2	0,179	0,120
Jaminan x3	2,587	0,876
Empati x4	1,053	0,419
Bukti Fisik x5	3,049	0,572

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan Tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa variabel keandala tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05 yaitu sebesar 0,209 . Variabel daya tanggap tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05 yaitu sebesar 0,120. Variabel jaminan juga tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05 yaitu sebesar 0,876. Variabelempati tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05 yaitu sebesar 0,419. Variabel bukti fisik tidak terjadi heteroskedastisitas karena nilai sig > 0,05 yaitu sebesar 0,572 Dengan demikian ke lima variabel independen dalam pengujian yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik tidak terdapat gejala heteroskedastisitas antar variabel bebas dalam model regresi

c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independent). Multikolinieritas juga dapat dilihat dari nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) dengan nilai cut off yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai Tolerance \geq 0,1 atau sama dengan nilai VIF \leq 10. Hasil pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel Hasil 5. Uji Multikolinieritas

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Keandalan	0,351	2,849	Tidak terjadi multikolinieritas
Daya Tanggap	0,302	3,313	Tidak terjadi multikolinieritas
Jaminan	0,292	3,427	Tidak terjadi multikolinieritas
Empati	0,224	4,462	Tidak terjadi multikolinieritas
Bukti Fisik	0,257	3,891	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan tabel 5 diatas menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai nilai Tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIF ≤ 10 . Hal ini dapat dikatakan bahwa semua variabel bebas dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan pengaruh variabel Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Fisik terhadap kepuasan pelanggan D'va Klinik Banyuwangi. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan t-hitung dengan t-tabel, jika t-hitung yang dihasilkan lebih besar dari pada t-tabel, maka hipotesis diterima. demikian juga sebaliknya. selain itu adanya suatu pengaruh yang signifikan atau tidak dapat diketahui pada nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari pada 0,05 (tingkat kepercayaan (5%) maka variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Hasil pengujian statistik dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized		Standardized		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Coefficients		
1	(Constant)	12,514	1,505		1,671	,098
	keandalan x1	,023	,131	,016	,179	,858
	daya tanggap x2	,341	,132	,242	2,587	,011
	Ja minan x3	,202	,192	,100	1,053	,295
	empati x4	,495	,162	,332	3,049	,003
	bukti fisik x5	,475	,184	,262	2,581	,011

Sumber: data di olah pada bulan Mei 2021

Berdasarkan Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa secara parsial variabel daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Berdasarkan hasil uji statistik t diatas, maka dapat disusun model persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 12,514 + 0,023X1 + 0,341X2 + 0,202X3 + 0,495X4 + 0,475X5 + e$$

PEMBAHASAN

Berdasarkan Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dari Erlinda Tehuayo (2020), Onakoto, TD (2009), Mustika M (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dari daya tanggap empati, dan bukti fisik terhadap Kepuasan Pelanggan. Faktor yang menyebabkan daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena menurut responden karyawan D'Va Klinik memberikan layanan tepat waktu dan juga selalu siap dalam merespons semua permintaan dari pelanggan. Faktor lain yang menyebabkan variabel daya tanggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa membutuhkan daya tanggap dari karyawan D'Va Klinik Banyuwangi sehingga membuat pelanggan merasa nyaman. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa empati berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan, hal ini disebabkan karena menurut responden karyawan D'Va Klinik menghadapi pelanggan dengan cara penuh perhatian dan mengutamakan kepentingan terbaik bagi pelanggan. Faktor lain yang menyebabkan variabel empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa butuh empati untuk bisa melakukan perawatan di D'Va Klinik Banyuwangi. Bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. hal ini karena menurut responden D'Va Klinik sudah menggunakan peralatan modern dan fasilitas D'Va Klinik Banyuwangi tampak menarik. Faktor lain yang menyebabkan variabel bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa fasilitas yang diberikan sudah sesuai.

Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa variabel keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Hal ini tidak sesuai dengan

1
hasil penelitian dari Alviska, A.R (2017), Tehuayo, Erlinda (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh secara parsial dari keandalan dan jaminan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan keandalan karyawan D'Va Klinik Banyuwangi dalam menyelenggarakan pelayanan sudah cukup baik. Dalam penelitian ini variabel keandalan berpengaruh positif yang artinya jika keandalan dalam pelayanan ditingkatkan, maka akan juga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Meskipun begitu, seperti halnya keandalan dari pelayanan yang diberikan tidak secara menyeluruh dirasakan oleh para pelanggan sehingga tidak terlalu memberi pengaruh yang signifikan bagi kepuasan pelanggan, seperti ketepatan waktu, keandalan D'Va Klinik Banyuwangi. Pelanggan sulit untuk menilai dan tahu bagaimana sebenarnya keandalan yang baik, dan faktor lain yang menyebabkan variabel keandalan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan hanya membutuhkan perawatan saja, dengan ini konsumen kurang memahami keandalan yang dimiliki karyawan D'Va Klinik Banyuwangi.

Hasil dalam penelitian ini juga menyebutkan bahwa jaminan tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dikarenakan pelanggan D'Va Klinik merasa aman dan yakin dalam melakukan transaksi di D'Va Klinik Banyuwangi. Faktor lain yang menyebabkan variabel jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan karena pelanggan merasa karyawan D'Va Klinik selalu sopan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Mengapa demikian dikarenakan menurut responden hal semacam ini sudah sewajarnya ada di setiap klinik kecantikan sehingga menyebabkan jaminan tidak berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

30
Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa secara parsial variabel daya tanggap, empati, dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Sedangkan keandalan dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi. Hal ini membuktikan bahwa Keandalan dan Jaminan yang diberikan D'Va Klinik Banyuwangi tidak akan menurunkan atau tidak meningkatkan Kepuasan Pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi, hasil ini juga membuktikan bahwa Daya Tanggap Karyawan, Empati dan Bukti Fisik yang tinggi dan baik akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan D'Va Klinik Banyuwangi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjarsari, S. D. (2014). Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Body Spa Di Salsa Beauty Salon And Centre Surabaya. *e- Journal*, 03(03), 1-7.
- Kasih, et al. (2013). Analisis Statistik Kepuasan Pelayanan Klinik Kecantikan London Beauty Centre Cabang Manyar Kertoarjo Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 1(1), 16-33.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran*, (Edisi Ketigabelas). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*, (Edisi Milenium, International Edition). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussr, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia*, (Edisi Ketujuh, Jilid Satu). Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R., & Hamdani, A. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Madura, J. (2011). *Introduction to Business Pengantar Bisnis*, (Edisi Keempat). Jakarta: Salemba Empat.
- Mowen, J. C., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*, (Edisi Kelima, Jilid Satu). Jakarta: Erlangga.
- Nastiti, S. D., & Budiadi, S. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Klinik Kecantikan "Nanisa Beauty & Dental Clinic" Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 2(1), 1-19.
- Nurmalasari, R. M. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Klinik Kecantikan Profira Di Surabaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 2(1), 1-11.

- Marketing.co.id (2017, August). Potensi Pasar dan Kecantikan. Retrieved from <http://www.marketing.co.id/potensi-pasar-produkkecantikan-di-indonesia>.
- Setiadi, N. J. (2003). Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran. Jakarta: Prenada Media.
- Situmorang, S. H., & Lufti, M. (2014). Analisis Data Untuk Riset Manajemen dan Bisnis. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). Statistika Untuk Penelitian, (Edisi Keempat Belas). Bandung: Alfabeta. Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Penerbit :Alfabeta.

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN D'VA KLINIK BANYUWANGI

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|------|
| 1 | www.e-jurnal.com
Internet Source | <1 % |
| 2 | Aprih Santoso, Nunik Kusnilawati. "EVALUASI DETERMINAN KEPUASAN MAHASISWA", JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)., 2020
Publication | <1 % |
| 3 | Budi Widadi, Fania Mutiara Savitri. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Kasus Pada PT. Bank XYZ (Persero) Tbk. Area Tegal)", Solusi, 2019
Publication | <1 % |
| 4 | Submitted to Atma Jaya Catholic University of Indonesia
Student Paper | <1 % |
| 5 | Fitri Nuraini. "Motivasi Belajar Mahasiswa Akuntansi Sebelum Dan Sesudah Menjadi Perguruan Tinggi Negeri (Studi Kasus Pada Mahasiswa Prodi Akuntansi Angkatan 2012 | <1 % |

UPN "VETERAN" Jawa Timur)", Journal of Accounting Science, 2017

Publication

6

Submitted to Universitas Sebelas Maret

Student Paper

<1 %

7

Feri Indawatika. "Penyusunan Laporan Keuangan Berbasis SAK ETAP Koperasi Intako Dan Respon Pihak Eksternal", Journal of Accounting Science, 2017

Publication

<1 %

8

Submitted to iGroup

Student Paper

<1 %

9

smartlib.umri.ac.id

Internet Source

<1 %

10

Faradiba Syaifuddin, Rizki Amelia. "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Minat Kembali Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Batara Siang Kabupaten Pangkep", Window of Public Health Journal, 2021

Publication

<1 %

11

Nurudin Nurudin. "Pengaruh Sharia Marketing terhadap Loyalitas Anggota KSPPS BMT Walisongo Semarang", Muqtasid: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 2017

Publication

<1 %

12

Submitted to State Islamic University of Alauddin Makassar

<1 %

13	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
14	ejournal.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
15	nurul_hidayah.staff.gunadarma.ac.id Internet Source	<1 %
16	repositori.unud.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.stie-mce.ac.id Internet Source	<1 %
18	ejournal.upi.edu Internet Source	<1 %
19	repository.stma-trisakti.ac.id Internet Source	<1 %
20	repository.uisi.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
22	Onita Sari Sinaga, Debi Eka Putri, Astri Rumondang Banjarnahor, Fitria Halim, Fitria Halim, Acai Sudirman. "Mampukah Citra Merek, Fasilitas dan Kepercayaan Meningkatkan Kepuasan Pengunjung Taman	<1 %

Hewan Kota Pematangsiantar", Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis, 2020

Publication

23	journal.trunojoyo.ac.id Internet Source	<1 %
24	journal.ubaya.ac.id Internet Source	<1 %
25	ripainurdin48.wordpress.com Internet Source	<1 %
26	Siti Abadiyah, Karyo Karyo. "PENGARUH MEETING PAGI DAN SORE TERHADAP TINGKAT EFEKTIFITAS PEKERJA PADA PROYEK TRANS PARK BINTARO", Journal of Sustainable Civil Engineering (JOSCE), 2021 Publication	<1 %
27	Submitted to Udayana University Student Paper	<1 %
28	e-journal.urecol.org Internet Source	<1 %
29	journal.uniku.ac.id Internet Source	<1 %
30	repository.umy.ac.id Internet Source	<1 %
31	Faridah, Yayat Hidayat Amir, Basukiyatno. "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Ojek Online (Ojol) Grabbike dan Pengaruhnya Terhadap	<1 %

Kepuasan Pelanggan di Kota Tegal",
EQUILIBRIUM : Jurnal Ilmiah Ekonomi dan
Pembelajarannya, 2020

Publication

32

Ifam Yaksi, Kokom Komariah, Asep M. Ramdan. "Determinasi Jaminan Layanan dan Perceived Quality terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Bengkel Honda AHASS 0501", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2019

Publication

<1 %

33

Nunuk Harianti, Taher Alhabsy, Soekarto Soekarto. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI KANTOR RADIO REPUBLIK INDONESIA, MALANG", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016

Publication

<1 %

34

Rianti Ardana Reswari. "Analisis Keadilan Layanan Pada Kepuasan Pasien BPJS Golongan I di Rumah Sakit Pemerintah Tipe B Kalimantan Barat", Equator Journal of Management and Entrepreneurship (EJME), 2021

Publication

<1 %

35

ejurnal.poltekpos.ac.id
Internet Source

<1 %

36	Internet Source	<1 %
37	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
39	victoryforpbi-a.blogspot.com Internet Source	<1 %
40	www.ejurnal.unisri.ac.id Internet Source	<1 %
41	www.vads.co.id Internet Source	<1 %
42	www.wu.ece.ufl.edu Internet Source	<1 %
43	Masjaya Kamaliono, Rosida P Adam, Syamsul Bachri Daeng Parani. "PENGARUH CITRA TOKO TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BERBELANJA PADA DISTRO BATTLEBOOM STORE DI KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2020 Publication	<1 %
44	Rihan Mustafa Zahri, Dinda Amelia Kusumastuti. "Determinan Persepsi Pengguna, Kepuasan Pengguna dan	<1 %

Kesuksesan Implementasi E-Budgeting di Pemerintah Kota Surakarta", Owner, 2020

Publication

45

Siti Cholifah, Abkar Raden, Ismarwati
Ismarwati. "Pengaruh aromaterapi inhalasi
lemon terhadap penurunan nyeri persalinan
kala I fase aktif", Jurnal Kebidanan dan
Keperawatan Aisyiyah, 2018

Publication

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On