

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN

**Riza Dessy Nila Ayutika, S.E., M.M**

Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

\*Korespondensi: [Riszaayutika@gmail.com](mailto:Riszaayutika@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap citra perusahaan pada Rumah Sakit Muhammadiyah Diponegoro. Populasi pada penelitian ini berjumlah 96 dengan teknik *accidental sampling* dan pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *non probability sampling*. Sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis 1 kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan. Hipotesis 2 membuktikan bahwa kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap citra perusahaan.

Kata Kunci : Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Konsumen (*Customer Satisfaction*), Citra Perusahaan (*Corporation Image*).

## PENDAHULUAN

Persaingan dalam dunia bisnis merupakan hal utama yang dilakukan oleh seorang manajemen untuk dapat bertahan dan mempertahankan perusahaan bisnis supaya sebuah perusahaan terus berkelanjutan dan berkembang yang bertujuan untuk memenuhi sebuah kepuasan pelanggan. Perusahaan yang dapat menghasilkan produk maupun jasa, selalu memfokuskan pada ketergantungan pelanggan, kualitas, dan nilai untuk membangun citra positif pada pelanggan perusahaan.

Citra yang dimaksudkan tersebut adalah bagaimana banyak jumlah seorang pelanggan tersebut untuk memandang terhadap perusahaan tersebut. Sehingga dalam hal ini perusahaan harus dibangun secara terus menerus. Manajemen harus fokus terhadap strategi untuk meluaskan pasar guna mendapatkan pelanggan yang loyalitas sehingga meningkatkan persepsi positif maupun negatif dari pelanggan terhadap kualitas layanan yang terus membaik seiring dirasakan dan dinilai oleh konsumen (Hu & Hsin-Hui, 2009; Kandampully & Jay, 2009; Juwahir t.d, 2009) tanpa terkecuali perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan seperti rumah sakit yang selalu berperan aktif dalam memberikan sebuah pelayanan kesehatan kepada seluruh masyarakat.

Usaha dalam rangka membangun citra positif dari rumah sakit dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, sehingga muncul sebuah penilaian berdasarkan apa yang dirasakan serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan sehingga memunculkan citra dari perusahaan tersebut. Pernyataan tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Tjiptono (2005) bahwa kualitas layanan mempengaruhi kepuasan terhadap konsumen dan menimbulkan citra dari perusahaan.

Olorunniwo et al (2006) juga menyebutkan bahwa citra rumah sakit merupakan wujud nyata dari persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan melalui apa yang diperoleh pelanggan sebagai hasil dari transaksi antara penyedia dan pengguna jasa serta bagaimana pelanggan memperoleh jasa tersebut. Ditambahkan oleh Cronin et al (2000) bahwa memberikan layanan yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan manfaat (*benefit*) melalui kepuasan konsumen. Karena secara empiris ada hubungan antara kepuasan konsumen dengan *benefit*. Sehingga Olorunniwo et al (2006) juga menyebutkan bahwa mutu kualitas layanan yang baik dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan konsumen sehingga dapat memperbaiki serta meningkatkan citra perusahaan, sehingga akan terbentuk serta membangun citra (*image*) yang baik terhadap rumah sakit.

Industri jasa pelayanan masyarakat seperti rumah sakit berupaya untuk memperoleh kepercayaan masyarakat dengan mengemukakan pelayanan yang efisien dan berkualitas. Salah satu jenis pelayanan kesehatan dari rumah sakit untuk mempertahankan kepuasan konsumen adalah adanya perawatan inap pada rumah sakit. Hal ini menjadi peluang dan keuntungan yang besar secara *financial* bagi rumah sakit. Dalam hal ini menuntut lembaga penyedia jasa pelayanan untuk bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pasien rawat inap.

Seiring dengan berjalannya waktu, Rumah Sakit Muhammadiyah Diponegoro menghadapi isu-isu strategis yaitu belum optimalnya pelayanan kesehatan, masih adanya keluhan pasien terhadap pelayanan yang ada, minimnya sarana dan prasarana pelayanan kesehatan. Sehingga keadaan tersebut menimbulkan persaingan serta kompetisi diantara beberapa rumah sakit yang ada di kota ponorogo.

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka penulis mencoba melihat dari sisi penerima pelayanan dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi dari kualitas jasa layanan kesehatan yang diberikan oleh instalasi rawat inap dari Rumah Sakit Muhammadiyah Diponegoro. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang dipersepsikan (*Perceived Service*) dan pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*).

Pelayanan rumah sakit dikatakan berhasil apabila dapat mengelola mutu, sehingga mampu memberikan pelayanan yang memenuhi dan melebihi pengharapan konsumen. Menurut Supartiningsih (2016) mutu pelayanan yang baik tidak hanya diukur dari kemewahan fasilitas, kelengkapan teknologi, dan penampilan fisik. Akan tetapi dari sikap dan perilaku karyawan yang mencerminkan profesionalisme dan mempunyai komitmen yang tinggi.

Membangun citra perusahaan diperlukan sikap tanggungjawab sosial. Hal tersebut yang merupakan komitmen perusahaan untuk berkontribusi dalam perkembangan ekonomi yang berkelanjutan dengan memperhatikan tanggungjawab social perusahaan dan menitik beratkan pada keseimbangan antara perhatian terhadap aspek ekonomis, social dan lingkungan (Ardianto & Machfudz, 2011).

Berdasarkan uraian diatas mengenai kondisi pelayanan kesehatan masyarakat khususnya di wilayah Ponorogo, serta melihat perbedaan perkembangan secara fisik, pelayanan, serta penanganan yang memperlihatkan adanya perbedaan yang mencolok antara dua rumah sakit muhammadiyah di kota ponorogo, maka pada penulisan ini akan membahas mengenai pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan yang berdampak pada *image* perusahaan.

## METODE

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Diponegoro Kota Ponorogo. Berdasarkan permasalahan dan tujuan yang telah diuraikan dalam penelitian, maka data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berupa jawaban responden yang terkait dengan pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner. Sehingga pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.

Populasi dalam penelitian adalah pengguna layanan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Muhammadiyah Diponegoro di Kota Ponorogo. Dan populasi ini tidak diketahui. Penarikan sampel penelitian dengan menggunakan *non probability sampling*. Karena jumlah populasi tidak diketahui. Sehingga teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini untuk mempermudah dalam pengambilan data menggunakan teknik *accidental sampling*. Tjiptono (2001) *Accidental sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses.

Sumber data yang digunakan adalah data primer. Kuncoro (2003) data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung berdasarkan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original dan dibantu oleh kuesioner terkait penelitian. Dan skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang tujuannya adalah untuk melihat pengaruh beberapa variabel independen dinyatakan dengan X, terhadap variabel dependen dinyatakan dengan Y, berdasarkan perkembangan secara proporsional (Ghozali, 2011).

Uji T dilakukan untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel. Selain itu yang harus dilihat adalah Uji F yang dimaksudkan untuk melihat secara serentak atau bersama-sama terhadap variabel terikatnya. Selanjutnya adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang dimaksudkan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji T

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
Model						
1	(Constant)	-3.080	1.075		-2.866	.005
	Kualitas Layanan	.203	.033	.466	6.236	.000
	Kepuasan Konsumen	.427	.074	.433	5.801	.000

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini dapat dilihat dan ditunjukkan berdasarkan nilai T hitung sebesar 6,236 dan nilai signifikan 0,00 dibawah 0,05. Berdasarkan hasil data diatas artinya, semakin bagus kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa khususnya pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo, maka semakin bagus pula citra perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Luthfy et al. (2015), Ryu et al. (2012), Fullant et al. (2008), dan Alfin et al. (2013)

Hasil parsial menunjukkan bahwa kepuasan konsumen mempunyai pengaruh terhadap citra perusahaan, hal ini dapat dilihat dan ditunjukkan berdasarkan nilai T hitung sebesar 5,801 dan nilai signifikan 0,00 dibawah 0,05. Berdasarkan hasil diatas artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh konsumen oleh perusahaan jasa Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo, maka semakin bagus pula citra perusahaan tersebut. Hasil penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jones & Suh (2000).

### Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	189.029	2	94.515	65.779	.000 <sup>b</sup>
	Residual	133.627	93	1.437		
	Total	322.656	95			

a. Dependent Variable: Citra Perusahaan

b. Predictors: (Constant), KepuasanKonsumen, KualitasLayanan

Hasil pengujian secara keseluruhan atau secara serempak antara variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap citra perusahaan dengan menggunakan Uji F, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 65,779 dan nilai signifikan 0,00 dibawah 0,05. Berdasarkan tabel diatas artinya variabel kualitas layanan dan kepuasan konsumen secara serempak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel citra perusahaan. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Tjokrowibowo (2013).

### Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**-Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.586	.577	1.19869

a. Predictors: (Constant), KepuasanKonsumen, KualitasLayanan

Nilai Koefisien Determinasi (R Square) variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan konsumen sebesar 0,586 atau 58,6% dan sisanya sumbangan variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian.

## KESIMPULAN

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan terhadap citra perusahaan. Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan perusahaan akan semakin meningkatkan citra perusahaan. Pasien yang menjalani perawatan intensif di Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo menilai bahwa layanan yang diterima sudah sesuai dengan yang diharapkan. Baik dari segi fisik, daya tanggap karyawan, kemampuan dalam memberikan informasi dari keseluruhan layanan yang diterima akan lebih meningkatkan *image* perusahaan.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan konsumen terhadap citra perusahaan. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan secara langsung oleh konsumen akan semakin meningkatkan citra perusahaan. Pasien pada Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo menilai bahwa kepuasan yang dirasakan oleh konsumen cukup tinggi setelah merasakan beberapa kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak Rumah Sakit sehingga mampu memberikan peningkatan penilaian terhadap citra perusahaan yang baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan konsumen terhadap citra perusahaan. Semakin tinggi kualitas layanan dan juga kepuasan yang dirasakan langsung oleh konsumen, secara bersama-sama akan meningkatkan citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik, fasilitas memadai, serta daya tanggap tinggi yang diberikan oleh Rumah Sakit Muhammadiyah Ponorogo kepada pasien, memberikan pengaruh secara langsung terhadap kepuasan konsumen sehingga akan lebih meningkatkan citra perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfin, Rita, Taher Alhabsji, Umar Nimran, Suharyono. 2013. Effect of service quality and product quality to corporate image, customer's satisfaction and customers trust. *IOSR Journal of Businnes and management (IOSR-JBM)*. Vol.9 No.6, pp
- Alfin, Rita. 2013. *pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap citra perusahaan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan pelanggan*. Fakultas ilmu administrasi bisnis Brawijaya Malang. Disertasi tidak diterbitkan.
- Cronin, J.J., Brady, M.K., & Hult, G.T. 2000. *Assessing the effects of quality, value, and customer satisfaction on consumer behavioural intentions in service environments*. *Journal of retailing*, 76(2), 193-218.
- Fullant, Rita, Kurt Matzler and Johan Fuller. 2008. The Impact of Satisfaction and image on loyalty: the case of Alpine ski resorts. *Managing service quality*. Vol.18 No.2
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS*. Universitas Diponegoro : Semarang.
- Hu, H. H., Kandampully, J., & Juwaheer, T. D. 2009. Relationships and impacts of service quality, perceived value, customer satisfaction, and image: an empirical study. *The service industries journal*, 29(2), 111-125.
- Jones, M.A dan J.Suh. 2000. *Transaction-specific Satisfaction and Over-all Satisfaction : An ampirical analysis*. *Journal of service marketing*. Vol.14, No.2, p.147-159
- Kuncoro, M. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

- Luthfy, Purnanta Anzie, Zainul, Arifin. 2015. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Citra Perusahaan, Kepuasan dan Loyalitas pelanggan*. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
- Olorunniwo, F., Hsu, M.K., & Udo, G.J. 2006. Service quality, customer satisfaction, and behavioural intentions in the service factory. *Journal of Services Marketing*, 20(1), 59-72.
- Ryu, Kisang, Hye-Rin Lee and Woo Gon Kim. 2012. The influence of the quality of the quality of the physical environment, food, and service on restaurant image, customer perceived value, customer satisfaction, and behavioral intentions. *International journal of contemporary hospitaly management*. Vol.24 No.2
- Supartiningsih. 2016. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Runah Sakit*, 6(1): 9-15.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Total Quality Service*. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono. 2001. *Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial*, majalah *Manajemen Usahawan Indonesia*. Jakarta.
- Tjokrowibowo, Laura. 2013. *Analisis Pengaruh Citra Perusahaan dan Kulaitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Rangka Membangun Minat Transaksi Ulang*. *Jurnal SAINS Pemasaran Indonesia*. Vol.7, No.2