

TESIS

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI BALAI BESAR
LABORATORIUM KESEHATAN MAKASSAR**

**ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF SERVICE QUALITY TO
SERVICE USER SATISFACTION AT THE LARGE CENTER OF
MAKASSAR HEALTH LABORATORY**



Disusun dan diajukan oleh

**IRMAWATY HAERUDDIN
K012202058**

**PROGRAM STUDI S2 ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
DI BALAI BESAR LABORATORIUM KESEHATAN MAKASSAR**

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar Magister

**PROGRAM STUDI PASCA SARJANA
ILMU KESEHATAN MASYARAKAT**

Disusun dan diajukan oleh

**IRMAWATY HAERUDDIN
K012202058**

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN DI BALAI BESAR LABORATORIUM
KESEHATAN MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh

**IRMAWATY HAERUDDIN
K012202058**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin pada tanggal 13 Maret 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,


Prof. Dr. Amran Razak, SE., M.Sc
NIP. 195701021986011001


Prof. Dr. Indar, SH., MPH
NIP. 195311101986011001

Dekan Fakultas
Kesehatan Masyarakat

Ketua Program Studi S2
Ilmu Kesehatan Masyarakat


Prof. Sukri Palutturi, SKM., M.Kes., M.Sc.PH., Ph.D
NIP. 19720529 200112 1 001


Prof. Dr. Masni, Apt., MSPH.
NIP. 19590605 198601 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Irmawaty Haeruddin
NIM : K012202058
Program Studi : Ilmu Kesehatan Masyarakat
Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya yang berjudul :

Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain bahwa Tesis yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 31 Maret 2023

akan
METERAI
TEMPEL
9C604AKX347992140
Irmawaty Haeruddin



ABSTRAK

IRMAWATY HAERUDDIN. *Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar* (dibimbing oleh **Amran Razak** dan **Indar**).

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dalam menilai pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah. Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar (BBLK Makassar) adalah salah satu penyedia layanan Kesehatan di Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan dan mengidentifikasi dimensi kualitas layanan yang paling terkait dengan kepuasan pengguna.

Sebuah penelitian kuantitatif dengan studi Cross Sectional yang dilakukan tahun 2022 pada 250 pengguna dengan Teknik purposive sampling. Peserta penelitian berusia 17 tahun atau lebih dan telah menyelesaikan kuesioner (informasi sosio-demografis, kepuasan, dan kualitas layanan). Analisis statistik dilakukan dengan menggunakan SPSS v24 dengan univariat, bivariat (uji Chi-Square), dan regresi linier berganda.

Dari 250 pengguna, 61,2% menyatakan puas dengan layanan BBLK. Dalam analisis bivariat, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara lima dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pengguna ($P < 0,000$). Analisis multivariat menunjukkan bahwa daya tanggap merupakan dimensi yang paling berhubungan dengan kepuasan pengguna ($B = 0,389$, adjusted R Square 61%). Dimensi kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 61%. Kualitas pelayanan di BBLK sebagai penyedia layanan Kesehatan sudah menunjukkan pelayanan yang baik. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna maka perlu dilakukan peningkatan pelayanan selain dimensi kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Pelayanan Kesehatan, Daya Tanggap, BBLK



ABSTRACT

IRMAWATY HAERUDDIN. *Analysis of the Relationship of Service Quality to Service User Satisfaction at the Large Center of Makassar Health Laboratory (Supervisor Amran Razak and Indar).*

User satisfaction is believed to be one of the preferred results of public service and a crucial indicator in evaluating government performance. Makassar Health Laboratory Center (BBLK Makassar) was one of the health care providers in Makassar, South Sulawesi, Indonesia. This study aimed to assess overall satisfaction and identify the dimensions of service quality most associated with user satisfaction.

This was a cross-sectional study conducted in 2022 among 250 users with purposive sampling technique. Study participants were 17 years old or older and completed a questionnaire (including socio-demographic information, satisfaction, and a service quality dimension). Statistical analyses were performed using SPSS version 24 with univariate, bivariate (chi-square test), and multiple linear regression.

Among 250 users, 61.2% declared to be satisfied with the BBLK service. In bivariate analysis, the results showed a significant relationship between the five dimensions of service quality and user satisfaction ($P=0.000$). According to multivariate analysis, responsiveness was the most important dimension associated with user satisfaction ($\beta=0.389$, adjusted R Square 61%). The Service quality dimension has a 61% influence on user satisfaction. The quality of service at BBLK as a health care provider has been good. To increase user satisfaction, it is necessary to improve services other than the service quality dimension.

Keyword: Service Quality, User Satisfaction, Health Service, Responsiveness, Makassar Health Laboratory.



PRAKATA

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmatnya sehingga proses penyusunan tesis ini dapat terselesaikan dengan baik oleh peneliti. Salam dan Shalawat kepada Rasulullah SAW. Penulisan tesis ini dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Kesehatan Masyarakat pada Program Studi Pasca Sarjana Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin. Peneliti menyadari tesis ini masih banyak kekurangan, kesalahan, dan kekeliruan. Semua ini disebabkan karena sejatinya kita adalah manusia yang tak pernah luput dari kesalahan. namun dengan dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, tantangan tersebut pada akhirnya dapat ditaklukkan. Maka, rasa terimakasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Prof Dr Amran Razak, S.E, M.Sc sebagai Ketua Komisi Penasehat serta Bapak Prof Dr Indar, S.H, MPH selaku sekretaris Komisi Penasehat, yang ditengah kesibukan masing-masing, dengan sabar memberikan bimbingan, perhatian, inspirasi, dan mendukung penuh penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

Ucapan terimakasih dan rasa hormat juga penulis sampaikan pula kepada:

1. Bapak Prof Dr Darmawansyah SE, MS, Bapak Prof Dr A Ummu Salmah, SKM, M.Kes dan Bapak Dr Lalu Muhammad saleh SKM,

M.Kes, yang telah membantu memberikan masukan positif serta berbagai arahan dalam proses penyusunan tesis ini.

2. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc, selaku Rektor Universitas Hasanuddin, Bapak Prof Sukri P.SKM ,M.Kes, M.Sc. PH,Ph.D selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin Prof Dr Masni, Apt, MSPH selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat, Seluruh staf administrasi program studi kesehatan masyarakat dan konsentrasi Administrasi Kebijakan Kesehatan yang membantu mengelola pengalaman akademik penulis di Universitas Hasanuddin, serta seluruh dosen program studi kesehatan masyarakat dan konsentrasi yang memberikan ilmu kepada penulis dan memberikan bimbingan.
3. Bapak dr. Mujaddid, M.Kes (MMR) selaku Kepala Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, Bapak/Ibu Pejabat Struktural dan Fungsional lingkup Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar, beserta seluruh staf yang berada di lingkup Balai Besar Laboratorium Kesehatan Makassar yang telah membantu dan mendorong penulis untuk memudahkan mengumpulkan informasi untuk tesis ini.
4. Bapak/ibu /saudara (i) yang telah meluangkan waktunya sebagai responden kuisioner penelitian ini dan bersedia membagi pendapatnya terkait instrumen penelitian yang telah dirumuskan.

5. Kawan-kawan seperjuangan Administrasi Kebijakan Kesehatan tahun 2020, yang bersama bekerja keras untuk dapat menyelesaikan program magister.

Teristimewa tesis ini saya persembahkan buat seluruh keluargaku, Ibu, Almarhum Bapak, Ibu Mertua, Suami, Kakak, dan Anak-anak yang telah banyak memberikan semangat dan doa kepada penulis, serta teman-teman yang telah tulus membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Penulis sangat mengharapkan masukan konstruktif dari para pembaca berupa komentar dan ide-ide bagaimana untuk terus menyempurnakan tesis ini. Akhir kata, semoga ALLAH SWT senantiasa menghujani kita dengan rahmat-Nya. Saya juga berdoa semoga artikel saya dapat bermanfaat bagi orang banyak.

Makassar, 2023

Irmawaty Haeruddin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
1. Tujuan Umum	9
2. Tujuan Khusus.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan.....	13
1. Pengertian Kualitas	13
2. Karakteristik Layanan	13
3. Etika Dalam Layanan	15
4. Indikator Kualitas Layanan	15
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
6. Karakteristik Pelayanan Jasa.....	19
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pengguna Layanan	19
1. Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan	19
2. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan:	21
3. Metode Pengukuran kepuasan pelanggan	22
4. Indikator Kepuasan	23
C. Loyalitas pelanggan	23

D. Kerangka Teori	27
E. Kerangka Konsep.....	28
F. Tabel Sintesa	29
G. Hipotesis	41
H. Definisi Operasional.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian.....	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	48
C. Populasi dan Sampel Penelitian	48
D. Sumber data.....	50
E. Pengolahan Dan Analisa Data	50
1. Analisis Data	52
2. Penyajian Data	52
3. Instrumen Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Hasil.....	58
C. Pembahasan	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xv
LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....	xv
LAMPIRAN II HASIL UJI VALIDITAS DAN REALIBILITAS QUISSIONER	xxvi
LAMPIRAN III KARAKTERISTIK RESPONDEN.....	xl
LAMPIRAN IV DISTRIBUSI VARIABEL	xlii
LAMPIRAN V HASIL UJI CHI SQUARE.....	xliv
LAMPIRAN VI HASIL UJI REGRESI I DAN II	xlviii
LAMPIRAN VII KODE ETIK.....	I
LAMPIRAN VIII SURAT IZIN PENELITIAN	li

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian meningkatnya jumlah pelayanan pemeriksaan lab klinik, uji kesehatan, dan laboratorium kesehatan masyarakat (kemitraan yang berdaya guna)	4
Tabel 1. 2 Capaian persentase SDM yang telah mengikut kegiatan pengembangan kompetensi	5
Tabel 1. 3 Capaian penambahan/upgrade modul SILK yang terintegrasi	5
Tabel 2. 1 Sintesa Penelitian.....	29
Tabel 2. 2 Definisi Operasional.....	42
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden	59
Tabel 4.2 Distribusi frekuensi Variabel Keandalan (Realibility)	61
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi Variabel Daya Tanggap (Responsiveness)	61
Tabel 4. 4 Distribusi frekuensi Variabel Jaminan (Asurance)	62
Tabel 4. 5 Distribusi frekuensi Variabel Empati (Empaty)	62
Tabel 4. 6 Distribusi frekuensi Variabel Produksi fisik (Tangible).....	63
Tabel 4. 7 Distribusi frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna Layanan.....	63
Tabel 4. 8 Distribusi frekuensi Variabel Loyalitas Pengguna Layanan.....	64
Tabel 4. 9 Hubungan keandalan (Realibility) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.....	64
Tabel 4. 10 Hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.....	65

Tabel 4.11 Hubungan jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.....	66
Tabel 4. 12 Hubungan empati (emphaty) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.....	67
Tabel 4.13 Hubungan Produksi fisik (Tangible) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.....	68
Tabel 4. 14 Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan	69
Tabel 4. 15 Analisis Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan melalui Kepuasan terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Lanjutan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Costumer Statisfaction Model	20
Gambar 2. 2 Manfaat kepuasan pelanggan	21
Gambar 2. 3 Kerangka Teori	27
Gambar 2. 4 Kerangka Konsep.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas salah satu indikator wajib bagi sebuah organisasi sehingga bisa bersaing dalam pelayanan kepada masyarakat. Kualitas adalah aspek penting dalam barang, jasa baik dari segi manusianya, prosesnya yang memenuhi ekspektasi pengguna barang ataupun jasa. Perubahan pada barang atau jasa memerlukan peningkatan keterampilan dari pemberi layanan tersebut. Secara garis besar kualitas mengandung beberapa elemen yaitu mencakup usaha memenuhi atau melebihi harapan pengguna barang dan jasa, mencakup produk barang dan jasa beserta proses dan lingkungannya, dan terakhir kualitas selalu berubah memenuhi tuntutan penggunanya (Indrasari, 2019).

Afthanorhan *et al* (2019) mendefinisikan kualitas layanan dengan evaluasi secara keseluruhan atau keunggulan layanan secara keseluruhan, dengan kata lain berbagai harapan dan pandangan pengguna layanan dengan yang diberikan oleh organisasi layanan akan dilakukan dengan metode survey oleh organisasi pemberi layanan. Dimensi Kualitas layanan yang digunakan oleh pengguna layanan untuk menilai atau menentukan kualitas pelayanan yaitu keandalan (Reability), Daya Tanggap responsiveness), Jaminan (Asurance), Empati (Emphaty) dan Bukti Fisik (Tangible). Menilai

tingkat kualitas layanan dapat dilihat melalui tingkat kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan Pengguna Layanan merupakan indikator seberapa dekat tingkat pelayanan memenuhi harapan konsumen. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pandangan dan harapan pengguna jasa; persepsi dan harapan ini dipengaruhi oleh keinginan dan aspirasi yang dimiliki pengguna saat menggunakan layanan, serta oleh pengalaman mereka sendiri atau orang lain sebelumnya menggunakan layanan tersebut. (Indrasari, 2019).

Feri and Fithriana (2019) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah salah satu hal mendasar dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik penting dalam melakukan penilaian pada pemerintahan, baik pusat maupun pemerintah di daerah. Ketika pelayanan publik bertujuan untuk memprioritaskan kepentingan masyarakat maka penyelenggaraan pemerintahan dapat dikatakan baik. Karena masyarakat menilai efektivitas pelayanan secara langsung, maka pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas berdampak pada kepuasan masyarakat. Tolak ukur efektivitas pemerintahan adalah indikator kepuasan masyarakat.

Puskesmas sebagai sebuah instansi yang penting bagi kesejahteraan masyarakat. Puskesmas menjadi instansi yang menyelenggarakan dan/atau menawarkan pelayanan kesehatan. Tingkat mutu pelayanan tenaga medis menjadi salah satu indikator

yang dapat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan. Adanya pelayanan kesehatan yang baik dan sesuai harapan akan menggiring masyarakat untuk memberikan *review* atau *feedback* yang baik terhadap tingkat mutu pelayanan tenaga kesehatan. Review dan feedback tersebut kemudian diharapkan mendukung pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia, hal ini menjadi hal yang cukup urgent demi meningkatnya daya saing Indonesia dalam bidang kesehatan. Ini bukanlah hal yang muda, sebab peningkatan terhadap mutu pelayanan kesehatan tidak hanya dilakukan di rumah sakit namun untuk semua tingkat. Baik Puskesmas Pembantu dan Puskesmas, serta fasilitas pemerintahan maupun swasta (Asmi and Haris, 2020).

Demi memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan laboratorium yang sesuai harapan serta untuk mempersiapkan era globalisasi dan persaingan yang tidak terbatas maka didirikan Balai Laboratorium Kesehatan Makassar. Penetapan diagnosis, prognosis, terapi, pemantauan terapi, dan pencegahan penyakit semuanya tergantung pada pemanfaatan pelayanan kesehatan, khususnya pemeriksaan laboratorium kesehatan. Berfungsi sebagai tempat uji coba untuk Indonesia bagian timur (Sulawesi, Maluku dan Papua), Balai Laboratorium Kesehatan Makassar di Provinsi Sulawesi Selatan menjalankan tugas dan fungsinya antara lain tinjauan laboratorium

klinis dan kesehatan masyarakat, peningkatan kualitas, kolaborasi dan jejaring, rekomendasi, pendidikan dan pelatihan teknis, serta penelitian dan pengembangan. (Humas BBLK Makassar, 2022).

Sesuai visi dan tujuan Balai Laboratorium Kesehatan Makassar, pemeriksaan laboratorium (klinik, kesehatan masyarakat) selalu dilakukan dengan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kedokteran yang sangat cepat. Teknologi modern digunakan, termasuk penganalisa otomatis dan reaksi berantai polimer (PCR), yang membuat pengujian lebih cepat, lebih akurat, dan berkualitas tinggi secara konsisten. (Humas BBLK Makassar, 2022)

Pada perkembangannya BBLK Makassar menetapkan indikator tentang kualitas pelayanannya, sayangnya terdapat indikator yang perlu peningkatan untuk memastikan bahwa kepuasan pengguna layanan terpenuhi, diantara beberapa indikator yang perlu ditingkatkan adalah seperti yang terlihat pada tabel di bawah, dimana tabel tersebut menampilkan perbandingan pelaksanaan indikator pada tahun 2020 dan 2021, data tersebut di ambil dari LAKIP BBLK Makassar.

Tabel 1.1 Capaian meningkatnya jumlah pelayanan pemeriksaan lab klinik, uji kesehatan, dan laboratorium kesehatan masyarakat (kemitraan yang berdaya guna)

Tahun	Target	Capaian	Satuan
2020	200.000	219.463	Pemeriksaan
2021	232.000	159.490	Pemeriksaan

Pada tabel 1.1 dijelaskan tentang data peningkatan jumlah pelayanan pemeriksaan. Baik pada lab klinik, uji kesehatan, dan lab

kesmas (kemitraan yang berdaya guna) dimana pada tahun 2021 terjadi penurunan capaian hanya 159.490 pemeriksaan dimana angka tersebut lebih kecil dari target yang telah ditentukan pada tahun sebelumnya.

Tabel 1. 2 Capaian persentase SDM yang telah mengikut kegiatan pengembangan kompetensi

Tahun	Target	Capaian	Satuan
2020	80	28	Persen
2021	85	67	Persen

Pada tabel 1.2 memperlihatkan data capaian dalam bentuk persen yang turut ikut mengembangkan kompetensi, dimana selama tahun 2020 dan tahun 2021 semua capaian tidak mencapai target seperti yang ditetapkan.

Tabel 1. 3 Capaian penambahan/upgrade modul SILK yang terintegrasi

Tahun	Target	Capaian	Satuan
2020	2	3	Modul
2021	5	2	Modul

Pada tabel 1.3 memperlihatkan data yang menjelaskan tentang Capaian penambahan/upgrade modul SILK yang terintegrasi dimana terjadi penurunan pada tahun 2021 dari 3 menjadi 2 modul sedangkan target 2021 menjadi 5 modul sebelumnya tahun 2020 hanya 2 modul, namun capaian 3 modul.

Teori dasar yang mengungkapkan tentang kualitas pelayanan adalah sebagaimana yang di kemukakan oleh Tjiptono 2011 dalam (Indrasari, 2019) yaitu ketergantungan, penerimaan,

jaminan, kasih sayang, dan berwujud . Beberapa Penelitian terkait Kualitas layanan dan Kepuasan pengguna layanan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian milik Nasir, Santosa dan Hariyanti (2019) berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan” menghasilkan kesimpulan bahwa 48 responden setuju kualitas pelayanan laboratorium berada pada tingkat baik (68,58%), 22 responden setuju kualitas pelayanan laboratorium berada pada tingkat cukup baik (31,42%). Sementara itu 47 responden merasa puas dengan kualitas pelayanan laboratorium (67,14) dan sisanya sebanyak 23 responden dengan kepuasan cukup puas (32,85).
2. Penelitian milik Wardani (2018) yang berjudul “Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan” memperlihatkan hasil penelitian bahwa adanya hubungan kualitas pelayanan laboratorium dengan kepuasan pasien. Hasil uji SPSS menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar kedua variabel tersebut. Sambungan searah ditunjukkan dengan nilai positif untuk r. Jadi, jika kualitas layanan ditingkatkan, kebahagiaan pasien akan mengikuti.

3. Penelitian milik Ferreira *et al* (2021) yang berjudul “Customers Satisfaction In Pediatric Inpatient Services: A Multiple Criteria Satisfaction Analysis” yang memberikan kesimpulan bahwa keterampilan staf klinis dalam berkomunikasi, tingkat profesionalitas staf nonklinis serta, serta kenyamanan fasilitas kesehatan merupakan hal yang perlu menjadi tolak ukur dalam peningkatan kepuasan anak terhadap pelayanan medis.
4. Penelitian milik Afthanorhan *et al* (2019) yang berjudul ‘Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction” penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya dampak yang signifikan yang disebabkan oleh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Indeks kinerja yang memiliki pengaruh yang kuat salah satunya yaitu lingkungan perpustakaan dan layanan umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Penelitian milik Rohaeni and Marwa (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh kuat terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji SPSS yaitu uji koefisien korelasi dan koefisien determinasi yang cukup kuat dan signifikan.
6. Penelitian milik Januar Efendi Panjaitan (2014) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pada JNE Cabang Bandung” memberikan kesimpulan bahwa Kebahagiaan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang terdiri dari ketergantungan, kepastian, berwujud, empati, dan responsif. Sementara itu, kebahagiaan konsumen lebih banyak dipengaruhi oleh empati saja.

7. Penelitian milik Setiawan, Qomariah and Hermawan (2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen” menyimpulkan bahwa kebahagiaan pelanggan dipengaruhi oleh ketepatan waktu, kepastian, manfaat nyata, dan ketergantungan. Analisis koefisien determinasi mengungkapkan bahwa pengaruh faktor lain sebesar 59,2% sisanya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Melalui teori dari penelitian terdahulu yang telah dijelaskan sebelumnya maka kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan, perbedaan yang krusial dari penelitian ini dengan yang sudah ada pertama penelitian ini fokus pada sebuah lembaga yang melayani secara publik kesehatan dalam pelayanan laboratorium skala besar, dan pengguna layanannya berasal dari eksternal, bukan dari internal sebagaimana Rumah Sakit yang tidak memiliki pilihan ketika berada pada layanan tersebut, kedua penelitian ini menguji secara lanjut apakah kepuasan pengguna layanan mempengaruhi loyalitas pengguna layanan dalam penggunaan BBLK Makassar, fokus

penelitian ini pada lima variabel kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh prasuroman yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan produksi fisik. Pemilihan variabel ini didasarkan pada kelengkapan variabel yang ada dibanding dengan teori yang lain, definisi operasional yang lebih mendekati kepada kondisi lokasi penelitian yaitu BBLK Makassar.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar?
2. Apa dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan berhubungan terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar?
3. Apakah kepuasan pengguna layanan mempengaruhi loyalitas terhadap penggunaan layanan BBLK Makassar?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Untuk menganalisis hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.

2. Tujuan Khusus

- a. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan keandalan (Realibility) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.

- b. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
- c. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
- d. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan empati (Empathy) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
- e. Menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan produksi fisik (Tangible) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
- f. Menganalisis pengaruh antara kepuasan pengguna layanan terhadap loyalitas pengguna layanan BBLK Makassar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti dalam pelayanan kepada masyarakat di BBLK Makassar ketika bertugas di lokasi penelitian.

2. Bagi Akademisi

Bagi akademisi dan peminat masalah pelayanan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam hal menilai hubungan kualitas

kinerja dengan kepuasan pengguna layanan khususnya kinerja pelayanan Laboratorium.

3. Bagi BBLK Makassar

Sebagai bahan pertimbangan dalam penilaian mutu pelayanan laboratorium di BBLK Makassar, dan untuk perbaikan lebih lanjut terhadap pelayanan tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

- a. Kualitas adalah totalitas dari karakteristik sebuah produk barang dan jasa yang mengakibatkan kepuasan pada pengguna barang dan jasa sesuai dengan kespesifikan yang diinginkan oleh pengguna layanan (Indrasari, 2019).
- b. Kualitas adalah situasi dinamis dimana lingkungan, aktivitas, prosedur, tenaga kerja, dan produk semuanya memenuhi atau melampaui harapan konsumen atau pelanggan (Garvin 1988).
- c. Pelayanan adalah Kegiatan yang direncanakan oleh perusahaan dimaksudkan untuk memuaskan keinginan konsumen dan meninggalkan kesan positif. (Indrasari, 2019).
- d. Kualitas Pelayanan adalah kondisi yang selalu berubah yang melibatkan produk dan jasa bagi konsumen jasa, sumber daya manusia, prosedur, dan lingkungan bagi penyedia jasa (Indrasari, 2019).

2. Karakteristik Layanan

Menurut Kotler (2011) Ini adalah ciri-ciri layanan yang harus diperhitungkan:

- a. Akses yaitu layanan bisa mencapai dan dicapai pengguna dari segi tempat dan waktu.

- b. Komunikasi yaitu pemberian layanan yang seharusnya didukung dengan komunikasi yang efektif dan efisien kepada pelanggan agar informasi yang diberikan jelas dan tepat.
- c. Kompetensi yang berkaitan erat dengan sumber daya manusia pemberi layanan harus memiliki keahlian, keterampilan serta pengetahuan sesuai dengan layanan yang akan diberikan.
- d. Kesopanan yaitu petugas pelayanan harus memberi kesan ramah, cepat dan tepat, serta tidak panik dalam setiap kondisi demi memberikan pelayanan yang sesuai harapan.
- e. Kredibilitas yaitu organisasi dan petugas pelayanan dapat dipercaya oleh pengguna layanan.
- f. Keandalan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan harus tepat serta konsisten.
- g. Responsive yaitu petugas pelayanan cepat dan kreatif dalam merespon pengguna layanan saat ada yang mereka inginkan ataupun terjadi masalah yang diluar kendali.
- h. Keamanan yaitu bahwa layanan yang diberikan dan ditawarkan bebas dari resiko yang membahayakan.
- i. Nyata yaitu Layanan harus dapat menggambarkan kualitasnya secara fisik dengan cara yang akurat.
- j. Memahami pelanggan, khususnya petugas melakukan upaya yang tulus untuk memahami permintaan pelanggan dan menawarkan layanan individual.

3. Etika Dalam Layanan

Etika umum dalam layanan adalah sebagai berikut:

- a. Saat digunakan dalam pelayanan, sikap dan perilaku mengungkapkan kepribadian seseorang kepada seluruh perusahaan. Etika dalam pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku.
- b. Penampilan adalah secara utuh dari berpakaian, berbicara, gerak gerik.
- c. Petugas diwajibkan untuk berpakaian yang tepat serta bersih dan seimbang. Lebih baik menggunakan seragam.
- d. Berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif membutuhkan cara berbicara yang jelas, ringkas, dan tidak bertele-tele. dan petugas harus kreatif agar pengguna layanan bisa dan mau berbicara tentang keperluan dan ketika pengguna layanan berbicara petugas harus bisa jadi pendengar yang baik.
- e. Bahasa tubuh meliputi anggota tubuh, kaki, tangan, pandangan mata dan gestur wajah.
- f. Ekspresi wajah, pandangan mata, gerakan tangan, gerakan anggota tubuh dan kaki adalah contoh dari gerakan.

4. Indikator Kualitas Layanan

Indrasari (2019) dalam bukunya Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan menyebutkan beberapa indikator kualitas pelayanan berdasarkan penyampaian beberapa ahli sebagai berikut:

- a. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani tahun 2009
- 1) Berwujud (Tangibles) kapasitas organisasi untuk menunjukkan kehadirannya kepada pihak luar melalui struktur dan infrastruktur fisik.
 - 2) Keandalan (Reliability) kapasitas organisasi untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan seperti yang dijanjikan.
 - 3) Ketanggapan (Responsiveness) kebijakan yang membantu konsumen dengan memberi mereka Layanan cepat, gesit, dan konsisten dengan informasi yang jelas.
 - 4) Jaminan (Assurance), yaitu profesionalisme petugas, sopan santun, dan kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan di kalangan konsumen layanan.
 - 5) Empati (Emphaty) yaitu dengan berupaya memahami konsumen layanan, memberikan perhatian yang jujur dan personal kepada pengguna layanan.
- b. Menurut Prasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 2012
- 1) Keandalan (Reability) yaitu Kemampuan kinerja berkenaan dengan tuntutan ketepatan waktu, pemerataan, dan sikap pengertian Pengguna layanan memiliki kapasitas untuk memberikan layanan tepat seperti yang dijanjikan.
 - 2) Kesadaran (Awareness) Kesadaran petugas untuk membantu pengguna layanan.

3) Perhatian (Attention) berupa kegiatan petugas agar pengguna jasa merasa nyaman.

4) Ketepatan (Accuracy) ketepatan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Indrasari (2019) dalam bukunya Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan menyebutkan beberapa dimensi indikator kualitas pelayanan berdasarkan penyampaian beberapa ahli sebagai berikut :

Menurut Tjiptono (2011:437) Pelanggan mengevaluasi kualitas layanan menggunakan 5 dimensi atau karakteristik utama, antara lain sebagai berikut:

- a. Keandalan (Reliability) adalah Kapasitas seseorang untuk menawarkan layanan yang cepat, akurat, dan dapat diterima.
- b. Daya Tanggap (Responsiveness) adalah kemampuan staf dalam menolong klien serta menawarkan layanan yang mungkin diperlukan.
- c. Jaminan (Assurance) melibatkan keahlian staf, sopan santun, dan kepercayaan, semua tanpa risiko atau ketidakpastian.
- d. Bukti fisik (Tangible) meliputi infrastruktur fisik, teknologi, dan saluran komunikasi.

Menurut Kotler (2012:284), ada Ada 5 kriteria kualitas pelayanan yang harus dipenuhi :

- a. Bukti fisik jasa, seperti pakaian, peralatan, keanggotaan, kebersihan, ketertiban, dan alat komunikasi.
- b. Empati: sikap staf dan pelaku usaha agar lebih perhatian kepada konsumen secara individual.
- c. Keandalan, atau kapasitas bisnis untuk melayani secara konsisten dan tepat waktu.
- d. Quick Response, yang mengacu pada seberapa cepat dan efektif organisasi menanggapi permintaan layanan pelanggan dan menangani transaksi dan keluhan pelanggan.
- e. Jaminan, yang mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menawarkan jaminan layanan dalam bentuk keahlian dan kesopanan anggota staf serta kapasitas mereka untuk menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan.

Menurut Prasuraman (dalam Lupiyoadi, 2013) dimensi kualitas pelayanan dibagi menjadi 5, yaitu:

- a. Tenaga medis, dalam hal ini dokter atau perawat, sangat bisa diandalkan dalam spesialisasinya, termasuk pemeriksaan kesehatan, terapi medis, dll.
- b. Bersikap tanggap dan melayani pasien dengan cepat.
- c. Assurance (Jaminan) menjamin bahwa pasien dan tenaga medis akan mendapatkan pelayanan prima.
- d. Empati yang lebih fokus pada perawatan dan perhatian pasien.

- e. Barang fisik (tangibles) terletak di tempat yang sesuai untuk mereka, bersih, aman, dan saniter.

6. Karakteristik Pelayanan Jasa

- a. Intangibility (tidak berwujud) tidak dapat dilihat secara langsung.
- b. Inseparability (tidak terpisahkan) Layanan yang tidak dapat dipisahkan dan digunakan secara bersamaan.
- c. Variability (bervariasi) tergantung pada pemberi layanan dan lokasi dan waktu pelayanan.
- d. Perishability (tak tahan lama) layanan yang tidak dapat disimpan, jika permintaan terus menerus ada. Akan menjadi masalah.
- e. Lack of ownership (kurangnya kepemilikan) pada dasarnya produk dan jasa dibedakan oleh kepemilikan. Pengguna layanan memiliki kendali penuh atas produk yang mereka beli, simpan, dan bahkan mungkin dijual kembali.

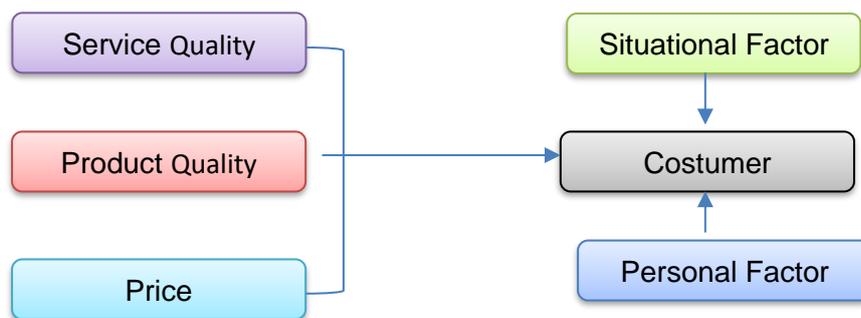
B. Tinjauan Umum Tentang Kepuasan Pengguna Layanan

1. Pengertian Kepuasan Pengguna Layanan

Kepuasan Pengguna Layanan merupakan tingkat kepuasan pelanggan setelah evaluasi kesenjangan antara harapan dan hasil. kebahagiaan konsumen dengan layanan. Dalam bukunya Manajemen Pemasaran karya Kotler dan Keller menjelaskan pengalaman kepuasan/kekecewaan individu setelah mengevaluasi pekerjaan seperti yang diharapkan dari kinerja yang dicapai disebut kepuasan pengguna layanan. (Indrasari, 2019).

Dalam skenario ini, kepuasan adalah kunci bagi pengguna layanan untuk menggunakan kembali, yang menyumbang sebagian besar volume penggunaan layanan. Pengguna jasa yang senang dengan hasil kinerja dan jasa kemungkinan besar akan menggunakan kembali jasa yang telah diperoleh di masa mendatang.

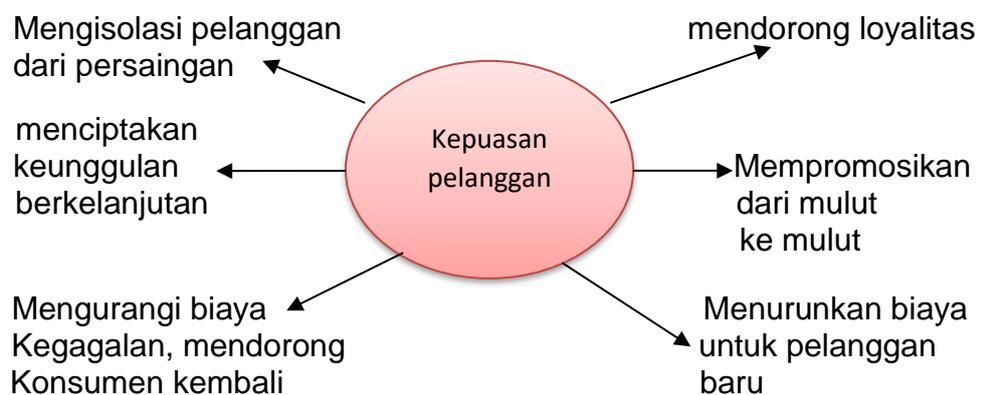
Berikut model satisfaction pada pelanggan yang di gambarkan dalam bagan;



Gambar 2. 1 Costumer Statisfaction Model

Sedangkan Lovelock mengatakan bahwa kepuasan pengguna layanan dapat memberi banyak manfaat bagi organisasi dan meningkatkan rasa puas yang tinggi bagi pelanggan, dalam jangka panjang, dapat memberikan keuntungan sehingga mempertahankan pelanggan yang baik dibanding sibuk merekrut pengguna layanan yang baru sebagai pengganti yang lama dan pergi, Pengguna layanan yang telah puas akan saling berbagai informasi yang positif sebagai sarana promosi bagi organisasi terkait, sebagaimana terlihat dalam bagan manfaat kepuasan

pelanggan oleh Oliver (dalam Peter dan Olson, 1996) menjelaskan kepuasan pelanggan merupakan kombinasi keadaan psikologis yang dibawa oleh emosi di sekitar ekspektasi yang tidak beralasan dikombinasikan dengan sentimen yang berkembang selama konsumsi atau penggunaannya.



Gambar 2. 2 Manfaat kepuasan pelanggan

2. Faktor utama dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan:
 - a. Kualitas produk apabila hasil yang digunakan berkualitas.
 - b. Kualitas layanan: jika pengguna menerima layanan yang memuaskan atau layanan yang memenuhi harapannya.
 - c. Emosional: Ketika menggunakan produk dengan merk yang disukai kita akan merasakan rasa puas, pengguna jasa akan puas dan bahagia. Tetapi, rasa puas yang dirasakan tidak diakibatkan oleh kualitas barang melainkan nilai social brand yang digunakan.
 - d. Harga: Pelanggan membayarkan harga yang sebanding dengan kualitas produk.

- e. Biaya: Pelanggan yang tidak membayarkan biaya lebih dan waktu yang lebih lama untuk produk atau pelayanan tiba.

3. Metode Pengukuran kepuasan pelanggan

Pada buku Total Quality Management, Kotler menjabarkan cara untuk menilai kepuasan pelanggan dalam (Tjiptono, 2003), yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang memprioritaskan pelayanan pada pelanggannya memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menawarkan rekomendasi dan kritikan. *Feedback* dari pelanggan dapat mendukung bisnis membuat keputusan yang baik dan merespon dengan cepat dan efektif terhadap masalah yang telah muncul.

b. Ghost Shopping

Dengan menggunakan banyak orang untuk berperan sebagai pelanggan potensial, adalah mungkin untuk mengukur kebahagiaan pengguna layanan, lalu melaporkan temuannya tentang kelebihan dan kekurangan dari jasa organisasi dan organisasi saingan lainnya sesuai pengalaman dalam pembelian jasa, kemudian para mereka juga mengawasi cara penyelesaian masalahnya.

c. Lost Customer Analysis

Perusahaan seharusnya mengkomunikasikan dengan pelanggan yang telah berhenti berlangganan mengenai

permasalahan yang menjadi alasan berhenti. Memperhatikan tingkat perkembangan jumlah pelanggan menjadi penting agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan dalam melayani pelanggan.

d. Survei kepuasan pelanggan:

Biasanya, penelitian survei digunakan untuk mempelajari kepuasan pengguna layanan. Baik melalui surat, telepon, atau wawancara langsung, organisasi akan menerima balasan dan komentar langsung dari pengguna layanan dan juga mengirimkan pesan yang baik bahwa bisnis menghargai pengguna layanannya.

4. Indikator Kepuasan

Adapun 3 indikator kepuasan menurut Tjiptono (2009), yaitu:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Minat berkunjung
- c. Kesiediaan merekomendasikan

C. Loyalitas pelanggan

Mashuri (2020) dalam jurnal penelitiannya yang berjudul Analisis Dimensi Loyalitas Pelanggan Berdasarkan Perspektif Islam menyebutkan uraian teori loyalitas sebagai berikut: Di era teknologi ini, mempertahankan persaingan sangat bergantung pada loyalitas pelanggan. Mengapa penting untuk menjaga pelanggan setia. Dengan konsumen, "pelanggan" akan menandakan hal yang berbeda

(konsumen). Jika seseorang tidak melakukan pembelian berikutnya dalam jangka waktu yang telah ditentukan, mereka hanya dapat diklasifikasikan sebagai konsumen atau bukan pelanggan. Seseorang dianggap sebagai pelanggan jika mereka secara teratur membeli barang atau jasa yang diberikan. Griffin mengklaim dalam Sukei (2009) bahwa seorang konsumen dianggap setia jika mereka menunjukkan perilaku pembelian yang konsisten atau jika ada persyaratan bahwa mereka melakukan setidaknya dua kali pembelian dalam jangka waktu tertentu.

Kartajaya (2003) menyatakan bahwa Klien yang setia sangat ingin melakukan pembelian berulang dan menyarankan barang atau jasa kepada orang lain, bahkan dengan harga yang agak lebih tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan juga berdampak pada bagaimana perasaan pelanggan tentang melakukan pembelian. Akibatnya, jika konsumen menerima apa yang mereka harapkan, mereka dapat mengembangkan sikap positif terhadap apa yang telah mereka peroleh. Menurut Mashuri (2019), memuaskan keinginan klien memerlukan berbagai kombinasi metode pemasaran saat ini. Akibatnya, bauran taktik merupakan komponen dari komponen sikap loyalitas konsumen terhadap suatu merk.

Produk yang telah digunakan dan diapresiasi pada dasarnya memberikan alasan kepada konsumen untuk tetap bertahan pada suatu produk, jasa, atau merek (brand). Itu bisa karena aksesibilitasnya atau

biaya yang masuk akal. Tapi kebahagiaan sejati dengan produk atau layanan adalah rahasia utama loyalitas klien. Pelanggan akan lebih sering kembali jika mereka benar-benar puas. Koneksi klien dan pemasar akan selalu terikat oleh kesenangan ini. (Sukesi 2009).

Kotler (2007) menemukan bahwa mayoritas konsumen yang tidak puas hanya berhenti membeli daripada mengeluh di sekitar 95% kasus. Ini berarti bahwa meskipun jumlah keluhan sering kali kecil, pelayanan prima dan kepuasan pelanggan harus diberikan secara konsisten. Pelanggan yang tidak puas akan merasa kecewa dan benar-benar memiliki dua pilihan untuk menangani kekecewaan mereka, apakah mereka akan bertindak atau tidak. Kegiatan ini dapat dilakukan secara pribadi atau selama acara publik.

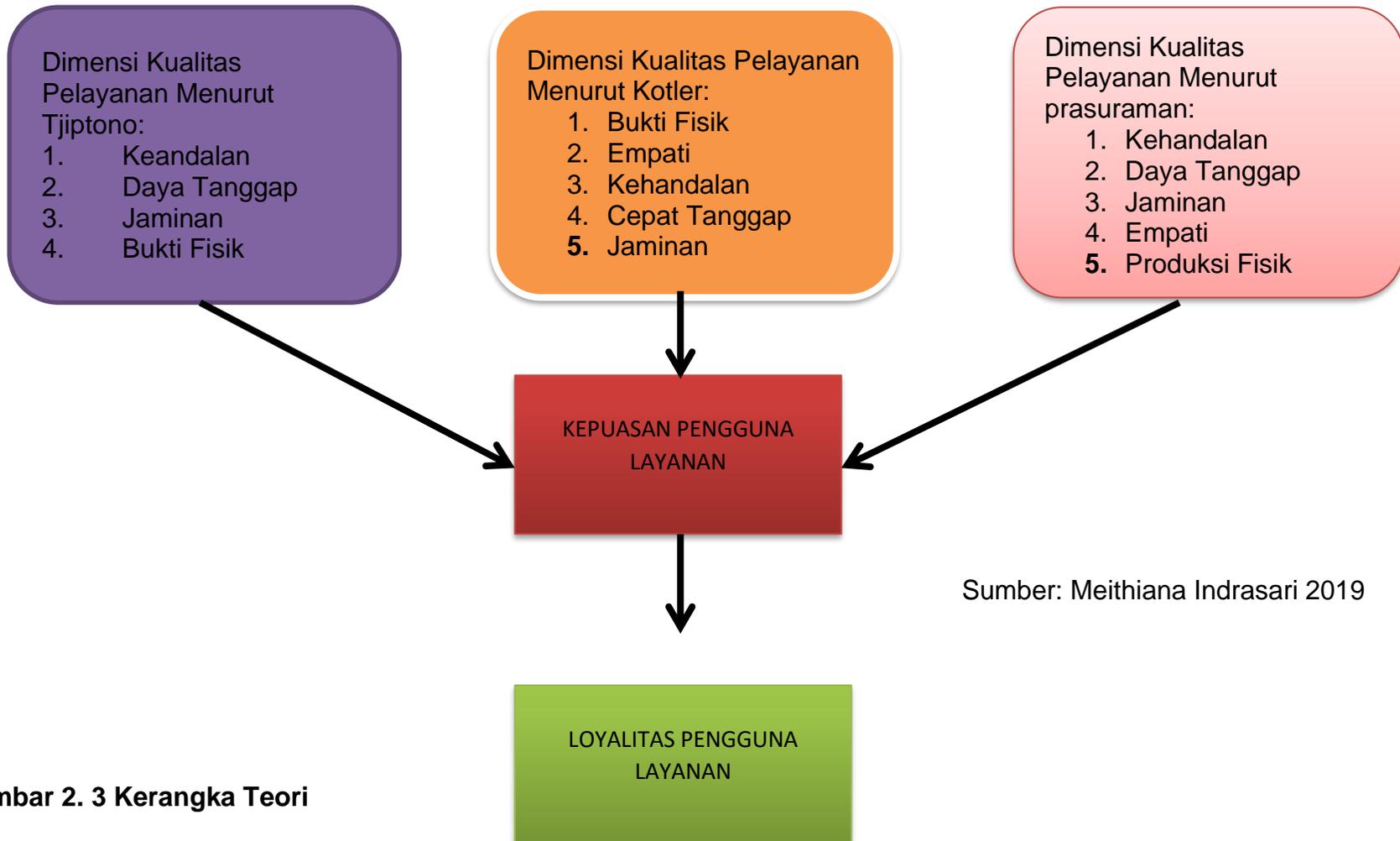
Loyalitas pelanggan adalah tolak ukur untuk mengetahui apakah perusahaan dikelola dengan baik oleh pemiliknya. Mashuri et al. (2019) mengklaim bahwa sejumlah karakteristik, termasuk tenaga kerja, modal, pendidikan, pengalaman kerja, jam kerja, dan usia, setidaknya berdampak pada seberapa sukses suatu perusahaan. Karakteristik ini menyumbang hampir 94,8% dari kesuksesan perusahaan, dengan faktor tambahan yang mempengaruhi bagian yang tersisa. Loyalitas pelanggan, menurut Tjiptono (2012), bersifat dinamis dan dapat berubah tergantung pada berbagai variabel, termasuk standar subjektif, fluktuasi keuangan, perubahan fase hidup, dan masalah kesehatan.

Ada empat macam loyalitas konsumen menurut Dick & Basu dalam Kotler (2011), antara lain:

1. No Loyalty, tipe pelanggan yang jarang kembali ke toko yang sama lagi.
2. Spurious Loyalty, Pelanggan semacam ini melakukan pembelian berulang. Ia sering menggunakan satu produk tertentu saja dan merasa sudah cocok. Pelanggan jenis ini tidak mau belanja di tempat lain.
3. Latent Loyalty, klien ini memiliki tingkat bisnis berulang yang rendah. Keputusan individu untuk membeli sesuatu tergantung pada keadaan mereka saat ini.
4. Loyalty, karena konsumen cukup bangga dengan barang yang mereka gunakan. Bahkan kenalan dan kerabat mereka dirujuk kepada mereka. Tidak ada lagi pertanyaan tentang tingkat komitmen ini.

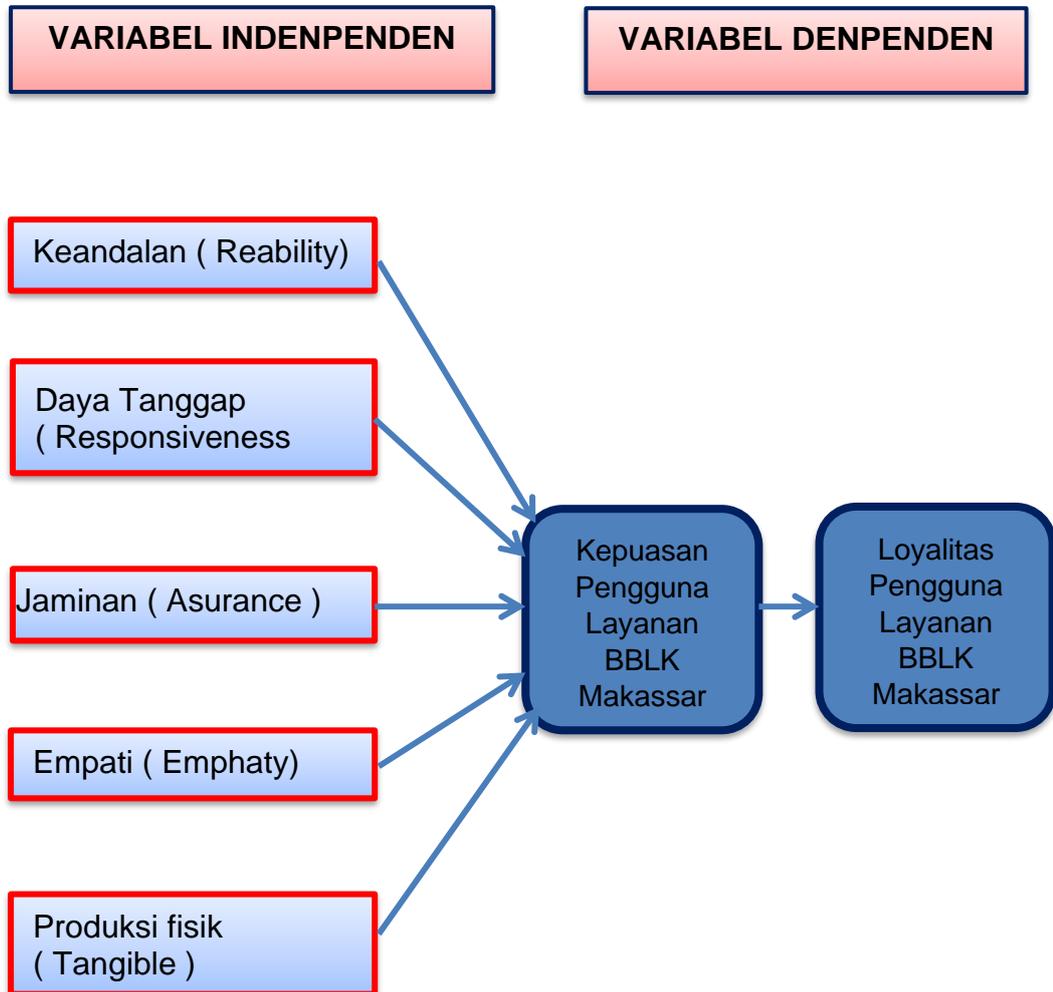
Berdasarkan berbagai klaim teoretis diatas, loyalitas memiliki dimensi aktual yang dapat dijadikan tolak ukur strategi manajemen dalam rangka meningkatkan omzet penjualan. Dimensi tingkat pengabdian seseorang terhadap suatu produk harus digunakan untuk mengukur tingkat tersebut. Keterwakilan tanggapan pada tingkat loyal itu sendiri tercermin dalam parameter ini.

D. Kerangka Teori



Gambar 2. 3 Kerangka Teori

E. Kerangka Konsep



Gambar 2. 4 Kerangka Konsep

F. Tabel Sintesa

Tabel 2. 1 Sintesa Penelitian

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
1	Rocha <i>et al</i> (2021)	Quality Assessment Of The Portuguese Public Hospitals: A Multiple Criteria Approach	25 Rumah Sakit	Dua metode penyortiran Electre C yaitu Analisis Keputusan dan skala multidimensi	Kualitas Rumah Sakit, Pelayanan Kesehatan Nasional	Aplikasi Electre C memiliki Potensi terhadap kebijakan pelayanan Rumah Sakit dan Pendanaan Rumah Sakit
2	Chuenyindee <i>et al</i> (2022)	Public Utility Vehicle Service Quality And Customer Satisfaction In The Philippines During The COVID-19 Pandemic	564 Responden	Pendekatan convenience sampling, yang terdiri dari 58 pertanyaan	tangibility, jaminan dan kualitas layanan PUV	Dari enam dimensi system SEM menunjukan tangibility, dan variabel jaminan ditemukan secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan Public Utility Vehicle
3	Ferreira <i>et al</i> (2021)	Customers Satisfaction In Pediatric Inpatient Services: A Multiple Criteria Satisfaction Analysis	154 Responden	Model Kano dengan fungsi nilai yang terkait dengan setiap kepuasan	Kriteria, Permintaan Pelanggan, Tehnis dan Kepuasan Pelanggan	Kepuasan pelanggan tidak tergantung kepada kriteria , sifat permintaan pelanggan dan tehnisnya

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
4	Asmi and Haris (2020)	Analisis Kinerja Petugas Kesehatan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Kepada Masyarakat	49 Sampel dengan total sampel	Cross Sectional study	Pendidikan, fasilitas, pengalaman kerja, mutu pelayanan kesehatan	Jika pendidikan dan fasilitasnya baik maka pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan akan baik pula
5	Feri and Fithriana (2019)	Pengaruh Kinerja Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Puskesmas Kendalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)	75 orang sampel dengan simple random sampling	Kuantitatif	Kinerja tenaga kesehatan dan kepuasan masyarakat	Terdapat hubungan yang cukup kuat kinerja petugas medis dengan kepuasan masyarakat
6	Afthanorhan <i>et al</i> (2019)	Assessing The Effects Of Service Quality On Customer Satisfaction	170 sampel melalui simple random sampling	Survei	Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
7	Nasir, Santosa and Hariyanti (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Kepuasan Pasien Pengguna Bpjs Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Sidrap Provinsi Sulawesi Selatan	Pasien rawat inap sejumlah 70 orang	Kuantitatif Deskriptif pendekatan cross sectional	Kualitas pelayanan laboratorium dan kepuasan pasien	Ditemukan hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen.
8	Wardani (2018)	Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Prolanis Di Laboratorium Klinik Simpang Lima Husada Kabupaten Grobogan	Pasien prolanis sejumlah 40 org dengan DM Tipe 2 dengan non probability sampling purposive sampling	Analitik korelasional dengan pendekatan cross sectional	Kualitas pelayanan laboratorium dan kepuasan pasien prolanis	Ditemukan hubungan erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien.

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
9	Setiawan, Hartiti and Amalia (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Laboratorium Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Di Instalasi Laboratorium RSUD H Soewondo Kendal	Sampel sebanyak 124 Responden dengan tehnik no probality sampling	Survei	Mutu pelayanan dan loyalitas pasien	Adanya hubungan kuat yang signifikan antara mutu pelayanan dan loyalitas pasien
10	Handayani (2018)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Laboratorium RSUD SOE tahun 2018	Sampel secara accidental sampling 133 Sampel	Deskriptif	Tingkat kepuasan	5 dimensi pelayanan kehandalan sebesar 70.5%, dimensi daya tanggap sebesar 78.2 %, dimensi jaminan sebesar 79.2 %, dimensi tampilan fisik sebesar 74.7%, dan dimensi Emphaty sebesar 77.3%
11	Kurdi, Alshurideh and Alnaser (2020)	The Impact Of Employee Satisfaction On Customer Satisfaction: Theoretical And Empirical Underpinning	425 Responden	Pendekatan penelitian positivis (Kaplan & Duchon, 1988; Myers, 1997)	komunikasi penghargaan loyalitas karyawan, retensi dan komitmen dan kepuasan pelanggan	Kepuasan pelanggan memiliki hubungan kausal dengan kepuasan karyawan dan pemahaman tentang peran kepuasan karyawan sangat penting dalam konteks ini

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
12	Adamy and Rani (2022)	An Evaluation Of community satisfaction With The Government's COVID-19 Pandemic Response In Aceh, Indonesia	529 responden kriteria memiliki akses internet, melek huruf, dan menggunakan WhatsApp messenger	Menggunakan WhatsApp messenger	Pandemi covid-19, kinerja pemerintah, Kepuasan masyarakat	Kepercayaan yang lebih rendah terhadap pemerintah, sistem kesehatan yang buruk, dan pengaruh potensial pada output politik
13	Lee <i>et al</i> (2022)	Impact Of Perception Of COVID-19 On NPI, Job Satisfaction, And Customer Orientation: Highlighting Three Types Of NPIs For The Airline Industry	371 Responden Pramugari	Penelitian ini mengadopsi persepsi skala influenza (H1N1) (4 item) dan skala NPI	Presepsi covid 19, kepuasan kerja dan kepuasan pelanggan	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa persepsi COVID-19 berhubungan positif dengan tiga jenis NPI, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi kepuasan kerja dan orientasi pelanggan

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
14	Mustari and Said (2019)	Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online di Kota Makassar	100 pengguna transportasi online	Penelitian ini merupakan penelitian verifikatif	Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan	Adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan
15	(Hayani, 2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar	100 orang	penelitian ini adalah studi kepustakaan dan penelitian lapangan	Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan masyarakat

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
16	Rosalia and Purnawati,(2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien RSUD Surya Husadha di Denpasar	ukuran sampel 115 orang responden yang terdiri dari pasien rawat inap dan rawat jalan pasien RSUD Surya Husadha Denpasar.	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda	bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati	Ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati dari lima faktor positif dari bukti fisik ditemukan berdampak pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien agak dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati, tetapi tidak oleh variabel daya tanggap.
17	Afrizal and Suhardi (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan Kepercayaan terhadap kepuasan pasien dan implikasinya pada loyalitas pasien	Sampel sebanyak 136 pasien di polik gigi RS PT bakti Timah Pangkalpinang	Model persamaan structural untuk menguji kausalitas antar variabel	Kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepercayaan	Kualitas pelayanan, citra rumah sakit dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
18	Andalusi (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Instrumen Penunjang Laboratorium (Studi kasus Pada PT Laborindo Sarana Jakarta)	Total Sampel	Teknik analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis statistik inferensial	Kualitas Pelayanan, Harga, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan	Tidak ditemukan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, harga dan kualitas produk.
19	Siswanto, Indrasari and Anggraini (2019)	Hubungan Kualitas Pelayanan Laboratorium Dengan Loyalitas Pelanggan Laboratorium Di Rumah Sakit Muhammadiyah Ahmad Dahlan Kota Kediri	49 Responden	Penelitian survei analitik. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik Quota sampling	kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan	Ditemukan hubungan positif antara kualitas pelayanan laboratorium dengan loyalitas pelanggan.

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
20	Syur'an and Ma'ruf (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dengan Kepuasan Sebagai Mediasi: Studi Kasus Terhadap Pengguna BPJS Kesehatan Di Instalasi Rawat Jalan RS UNAND	120 Responden	penelitian kuantitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk melakukan pengujian model yang menjelaskan hubungan antar variabel.	Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Pasien	Olah data menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien.
21	Sektiyaningsih, Indria Sukma; Haryana, Arif; Rosalina (2019)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, citra dan loyalitas pasien	323 Orang	penelitian kuantitatif	kualitas pelayanan, kepuasan, citra dan loyalitas	kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap citra rumah sakit sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
						Kepuasan pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pasien, sedangkan citra berdampak positif dan besar terhadap loyalitas pasien. Citra berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien
22	Tidar Arga Sasmita (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening	105 Responden	Kuantitatif	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, Kepuasan, dan Loyalitas	Loyalitas dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepuasan yang digabungkan.
23	Pamungkas (2019)	Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan	100 Konsumen	penelitian kuantitatif	kualitas pelayanan, harga, promosi dan kepuasan loyalitas	Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai Fhitung sebesar 467,562 yang menunjukkan bahwa Fhitung melebihi Ftabel, dan dilakukan pemilihan sebagai hasilnya.

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
		(studi kasus pada laboratorium klinik prodia surakarta)				Kualitas Pelayanan, Harga dan Promosi secara signifikan mempengaruhi kepuasan Loyalitas Pelanggan. .
24	Zahdi Azadiannoor Achmad (2021)	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Layanan Dan Implikasinya Pada Kepuasan Pasien (Studi Terhadap Layanan Rapid Antigen Covid 19 Di Laboratorium Klinik Medika Banjarbaru	100 sampel	Analisis data menggunakan metode Structural Equation Modelling-Partial Least Square (SEM-PLS) dengan aplikasi Smart PLS	Kualitas Layanan, Kinerja Layanan, Kepuasan Pasien	Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa semua indikator yang digunakan memenuhi unsur inner model, outer model, dan pengujian hipotesa

No	Penulis	Judul	Sampel	Metode	Variabel	Kesimpulan
25	Dewi RR (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien pengguna bpjs dengan kepuasan pasien sebagai variable	100 Responden	Alat analisis data menggunakan analisis jalur (path analysis)	Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas pasien	Hasil: 1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, 2) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien, 3) kepuasan pasien berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien.
26	Rahayu and Wati (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan	50 Responden	Data diproses melalui software Smart Partial Least Square (PLS)	Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan. Abstract	Kepuasan pelanggan berfungsi sebagai mediator untuk hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, dan kualitas layanan yang lebih tinggi dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Laboratorium Nutrisi Lokal

G. Hipotesis

1. Ada hubungan keandalan (Realibility) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
2. Ada hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
3. Ada hubungan jaminan (Asurance) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
4. Ada hubungan empati (emphaty) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
5. Ada hubungan Produksi fisik (Tangible) terhadap kepuasan pengguna layanan di BBLK Makassar.
6. Ada pengaruh kepuasan pengguna layanan terhadap loyalitas pengguna layanan BBLK Makassar.

H. Definisi Operasional

Tabel 2. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala	Kriteria Objektif
1	Keandalan (Realibility)	Kemampuan tenaga medis dokter, perawat, analis BBLK Makassar sangat handal dalam memeriksa pasien yang berkunjung ke BBLK Makassar	Kuesioner	1.Sangat Baik (SB) Nilai 5 2.Baik (B) Nilai 4 3.Cukup Baik (CB) Nilai 3 4.Tidak Baik (TB) Nilai 2 5.Sangat Tidak Baik (STB) Nilai 1	Ordinal	Baik Jika \geq Median Buruk < Median
2	Daya tanggap (Responsiveness)	Pelayanan petugas BBLK yang cepat dan tepat kepada pasien melalui informasi yang jelas	Kuesioner	1.Sangat Baik (SB) Nilai 5 2.Baik (B) Nilai 4 3.Cukup Baik (CB) Nilai 3 4.Tidak Baik (TB) Nilai 2 5.Sangat Tidak Baik (STB) Nilai 1	Ordinal	Baik Jika \geq Median Buruk < Median

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala	Kriteria Objektif
3	Jaminan (Asurance)	Perilaku sopan santun petugas BBLK dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan memberikan rasa percaya terhadap pelayanan yang ada	Kuesioner	1.Sangat Baik (SB) Nilai 5 2.Baik (B) Nilai 4 3.Cukup Baik (CB) Nilai 3 4.Tidak Baik (TB) Nilai 2 5.Sangat Tidak Baik (STB) Nilai 1	Ordinal	Baik Jika \geq Median Buruk < Median
4	Empati (Emphaty)	Rasa peduli petugas BBLK secara tulus yang diberikan secara individual kepada pengguna layanan dalam penanganan pemeriksaan laboratoriumnya	Kuesioner	1.Sangat Baik (SB) Nilai 5 2.Baik (B) Nilai 4 3.Cukup Baik (CB) Nilai 3 4.Tidak Baik (TB) Nilai 2 5.Sangat Tidak Baik (STB) Nilai 1	Ordinal	Baik Jika \geq Median Buruk < Median

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala	Kriteria Objektif
5	Produksi fisik (Tangible)	Kemampuan BBLK menyediakan sarana dan prasarana pelayanan sebagai bukti eksistensi kepada pengguna layanan	Kuesioner	1.Sangat Baik (SB) Nilai 5 2.Baik (B) Nilai 4 3.Cukup Baik (CB) Nilai 3 4.Tidak Baik (TB) Nilai 2 5.Sangat Tidak Baik (STB) Nilai 1	Ordinal	Baik Jika \geq Median Buruk < Median
6	Kepuasan pengguna layanan	Perasaan pengguna layanan setelah pengguna membandingkan antara apa yang di harapkan dan terima dari pelayanan BBLK	Kuesioner	1.Sangat Puas (SP) Nilai 5 2.Puas (P) Nilai 4 3.Cukup Puas (CP) Nilai 3 4.Tidak Puas (TP) Nilai 2 5.Sangat Tidak Puas (STP) Nilai 1	Ordinal	Puas Jika \geq Median Tidak Puas < Median

No	Variabel	Definisi Operasional	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala	Kriteria Objektif
7	Loyalitas pengguna layanan	Kondisi pengguna layanan berminat untuk kembali ke BBLK, merekomendasikan BBLK ke pengguna lainnya	Kuesioner	1. Setiap saat (SS) Nilai 5 2. Sering (S) Nilai 4 3. Kadang-kadang (K) Nilai 3 4. Kurang Sekali (KS) Nilai 2 5. Tidak Pernah (TP) Nilai 1	Ordinal	Loyal Jika \geq Median Tidak Loyal < Median