

Faktor PELAYANAN, KEPUASAN, & LOYALITAS Pelanggan



Hermanto, SE., S.Kep. Ns., MM., CRA. Lahir di Tuban 11 Mei 1968. Penulis adalah seorang dosen di Universitas Panca Marga Probolinggo. Pendidikan yang beliau tempuh adalah D3 di Akademi Perawatan Surabaya pada tahun 1991, dan dilanjutkan ke jenjang Strata 1 di Universitas Panca Marga pada tahun 2005. Pada tahun 2012, penulis kembali menempuh pendidikan S1 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri dan melanjutkan pendidikan S2 di STIE Indonesia pada tahun 2013. Selain itu, penulis juga mengambil jenjang profesi pada tahun 2013 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri, dan mengambil jenjang profesi di Certified Risk Asociete pada tahun 2019. Penulis pernah bekerja sebagai Staf Paramedis dan SDM di salah satu Perusahaan BUMN (1992-2013) sebelum pada akhirnya menjadi tenaga pendidik. Bidang ilmu yang beliau ampu antara lain adalah Manajemen Operasional, Manajemen Sumber Daya Manusia, Praktek Laporan Manajemen dan Metodologi Penelitian.

Hermanto

Faktor PELAYANAN, KEPUASAN, & LOYALITAS Pelanggan



Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

Faktor
Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas
Pelanggan



FAKTOR PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Oleh : Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

Diterbitkan & Dicitak Oleh

CV. Jakad Publishing Surabaya 2019

Jl. Gayung Kebon Sari I No. I Surabaya

Telp. : 081234408577

Anggota IKAPI No. 222/JTI/2019

E-mail : jakadmedia@gmail.com



@jakadmedia



Penerbit Jakad

Desain Isi : Dhiky Wandana

Desain Sampul : Bichiz DAZ

Hak cipta dilindungi oleh Undang-undang Ketentuan Pidana
Pasal 112 - 119 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014
Tentang Hak Cipta.

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari penerbit

Cetakan Pertama :

Perpustakaan Nasional RI. Data Katalog Dalam Terbitan (KDT)

FAKTOR PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Penulis : Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

vi + 48 hlm.; 15,5x23 cm

ISBN: 978-623-7033-70-7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun buku referensi ini dari hasil kajian teori dan riset dengan judul “**Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan**” Perkembangan tuntutan layanan masyarakat yang dihadapi lembaga pelayanan masyarakat saat ini semakin kompleks harus dihadapi baik oleh sektor pemerintah atau swasta. Lembaga dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu memberikan pelayanan prima terutama terhadap kepuasan masyarakat pengguna. Seiring hal tersebut buku ini mengulas atau membahas tiga aspek penting yang meliputi aspek Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan Kerja seberapa besar tiga aspek tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketiga aspek tersebut (Sumber daya manusia, infrastruktur dan Lingkungan kerja) di gunakan sebagai evaluasi kinerja manajemen pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berkat bantuan dari berbagai pihak yang baik, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan buku ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih penulis sampaikan kepada keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi atas terselesainya referensi ini. Terima kasih kepada teman sejawat seperjuangan di Fakultas Ekonomi terutama di Program Studi Manajemen atas bantuannya dalam proses penyelesaian referensi ini. Tidak lupa penulis sampaikan penghargaan kepada Kepala Puskesmas Leces sebagai mitra tempat Penulis yang telah bersedia membantu sebagai objek Penulis.

Tiada manusia yang sempurna atas dasar itu penulis menyadari bahwa referensi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai kelemahan atas kekurangannya, maka dari itu saran dan masukan yang membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan referensi ini. Akhir kata penulis berharap buku referensi ini bisa menjadi bahan refensi bagi penulis-penulis berikutnya dan atas ijin Allah SWT teriring do’a semoga buku referensi ini semo-

ga dapat membawa keberkahan dan manfaat bagi pengembangan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja manajemen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Probolinggo, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	3
BAB II : SUMBER DAYA MANUSIA	7
A. Pengertian Sumber Daya Manusia	9
BAB III : INFRASTRUKTUR DAN LINGKUNGAN KERJA	11
A. Infrastruktur atau Fasilitas.....	13
B. Lingkungan Kerja.....	16
BAB IV : KEPUASAN DAN LOYAITAS PELANGGAN.....	19
A. Kepuasan Pelanggan	21
1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	22
2. Konsep Pengukuran Kepuasan	23
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Loyalitas Pelanggan	26
BAB V : FAKTOR PELAYANAN KESEHATAN PADA KE- PUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN	29
A. Pengaruh Sumber Daya Manusia pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	32
B. Pengaruh Infrastruktur pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	33
C. Pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	34
D. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Layanan Kesehatan.....	35

BAB 6 : PENUTUP.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	41
BIODATA PENULIS.....	47



Bab 1
Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan tuntutan layanan masyarakat yang dihadapi lembaga pelayanan masyarakat saat ini harus dihadapi baik oleh sektor pemerintah atau swasta. Lembaga dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu memberikan pelayanan prima terutama terhadap kepuasan masyarakat penggunaannya. Seiring hal tersebut, standarisasi manajemen merupakan isu utama khususnya standarisasi tentang sistem manajemen mutu. Lembaga pemerintah maupun swasta harus menyiapkan kerangka sistem mutu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, lembaga yang telah menganut sistem manajemen mutu akan selalu mengevaluasi kinerja pelayanan guna perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

Dalam rangka perbaikan berkelanjutan organisasi pelayanan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya layanan yang dikelolanya. Pengelolaan sumber daya layanan tidak lepas dari faktor tenaga kerja, fasilitas, lingkungan kerja layanan dan lainnya yang diharapkan dapat memberikan layanan sebaik mungkin demi mencapai tujuan dan kemajuan organisasi. Fasilitas layanan bagi organisasi pelayanan merupakan aset utama organisasi, dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai sarana, prasarana, alat dan tempat pengendalian aktivitas organisasi, fasilitas dan lingkungan kerja organisasi layanan tercermin di dalam adanya gedung, tempat, sarana prasarana, alat, kelengkapan, layanan pendukung dan keadaan lingkungan sekitarnya, (Hermanto, 2016; Sofyan dkk, 2013) lingkungan kerja yang baik akan mendukung pelayanan dan kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan dalam pemberian layanan kesehatan, faktor-faktor seperti interaksi, kualifikasi, keterjangkauan keuangan, lingkungan, aksesibilitas fisik, dokter yang memadai, kerahasiaan, penetapan harga, korupsi dan karakteristik sosial-demografi (Jiang et al, 2009).

Melihat pentingnya fasilitas dan lingkungan kerja dalam organisasi pemberi pelayanan, maka petugas pelayanan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Salah satu caranya adalah

meningkatkan kinerja pelayanan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Elfian & Ariwibowo, 2018; Gofur, 2019; Herokholqi & Cahyana, 2018; Hidayat & Setiawardani, 2018; Meesala & Paul, 2016; Sofyan dkk, 2013; Widodo, 2016) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, antara lain, peningkatan kompetensi dengan diberi pelatihan, pengembangan keahlian, pendidikan, rotasi kerja, magang, promosi, *job enrichment* dan lain-lain, (Ansory & Indrasari, 2018), kompetensi petugas layanan bisa optimal apabila didukung dengan fasilitas dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai interaksi, kualifikasi, keterjangkauan keuangan, lingkungan, aksesibilitas fisik, dokter yang memadai, kerahasiaan, penetapan harga, korupsi dan karakteristik sosial-demografi (Jiang et al, 2009).

Fasilitas pendukung kinerja pelayanan meliputi tersedianya gedung tempat bekerja, meja, kursi, komputer, mobil dinas, musholla, toilet dan lain-lain, fasilitas pelayanan kesehatan merupakan alat atau tempat yang digunakan sebagai upaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UU RI No.36, 2009) penyediaan fasilitas dan lingkungan kerja layanan yang baik kinerja karyawan akan lebih baik (Lestary & Harmon, 2018; Sudiarditha, 2016; Sulistiawan, 2017) tentu akan meningkatkan mutu layanan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Sofyan dkk, 2013) secara umum kepuasan pelanggan tidak cukup hanya terpenuhinya fasilitas yang baik tetapi ada faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu faktor lingkungan sekitarnya, lingkungan fisik berpengaruh terhadap kesenangan dan kepuasan pelanggan (Ali et al, 2016). Oleh karena itu organisasi layanan harus mengelola dan menetapkan fasilitas dan lingkungan kerja untuk memenuhi persyaratan dan kesesuaian layanan yang dibutuhkan (ISO 9001, 2015) dan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pelayanannya, (Sari, 2016) yang memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pekerja dan pelanggan dalam interaksi pelayanan yaitu hubungan yang baik dan harmonis antar tenaga kerja dan konsumennya, sehingga lingkungan kerja yang baik akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan (Azhar & Rasto, 2018;

Rahayuningsih, 2017; Ratihpratiwi & Apriandi, 2019; Virgana, 2014; Warsito, 2008) dan kepuasan pelanggan akan tetap terjaga.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan dipersepsikan setelah pemerolehan layanan Day dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) dan pengalaman layanan atau konsumsi hendaknya sesuai dengan yang diharapkan Hunt dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan (Hidayat & Setiawardani, 2018) yang baik dan beberapa faktor dan keadaan, dari uraian di atas menggambarkan betapa pentingnya fasilitas layanan dan lingkungan sekitarnya termasuk lingkungan fisik (Ali et al, 2016) mempunyai andil terhadap kesenangan dan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat dipenuhi kinerja pelayanan melalui aspek sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja (Hermanto, 2016; ISO 9001, 2015) hal ini berlaku pada semua organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan masyarakat dengan Infrastruktur pelayanan meliputi; poli umum, poli gigi, poli KIA, persalinan, UGD serta rawat inap. Lembaga ini sudah menerapkan sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015) sejak tahun 2015 dan telah berstandarisasi dan bersertifikat dengan harapan kualitas jasa kepada pelanggan bisa memenuhi harapan.

Manajemen mutu pelayanan mengajarkan bahwa apapun bentuk dan situasinya, sebagai pemberi pelayanan harus berusaha memuaskan pelanggannya sehingga menghasilkan komitmen dalam mencapai pelayanan bermutu yang merupakan standar manajemen untuk mendapat keyakinan dari pelanggan dan manajemen itu sendiri, bahwa aktivitas pengendalian mutu pelayanan dilakukan seperti rencana yang sudah dirumuskan.

Infrastruktur pelayanan masyarakat lembaga swasta atau pemerintah dituntut bisa memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan masyarakat, hal ini penting terutama kaitannya dengan aspek sumber dayanya yaitu petugas pelayanan, infrastruktur dan lingkungan kerja pada lembaga pelayanan tersebut. Pelayanan ini akan terwujud jika pelayanan itu dapat memenuhi

kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan. Namun bahwa kualitas pelayanan terbukti belum dapat membuktikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Ibrahim & Thawil, 2019; Miswanto, 2017).

Untuk itu perlu adanya pengkajian yang mendalam terhadap tiga faktor penting: variabel Sumber daya manusia, Infrastruktur, dan Lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sekaligus sebagai evaluasi kinerja mutu pelayanan, berkaitan dengan itu sebagai salah satu evaluasi kinerja mutu pelayanan perlu dilakukan evaluasi dan analisis terhadap faktor yang berperan terhadap kinerja pelayanan yaitu: “pengaruh Sumber daya manusia Infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah tentang pengaruh secara total, langsung, dan tidak langsung antara variabel sumber daya manusia infrastruktur, dan lingkungan kerja pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Bab 2

**Sumber Daya
Manusia**

A. Pengertian Sumber Daya Manusia

Personil yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk/jasa harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman memadai (ISO 9001, 2015). Kompetensi personil ini meliputi pengetahuan pengalaman, keterampilan dan keahlian yang harus dimiliki oleh petugas, dan Perilaku personil adalah sikap dan tingkah laku yang tercermin pada petugas pemberi pelayanan (Hermanto, 2019). Di dalam kesesuaian persyaratan produk/jasa dapat dipengaruhi langsung maupun tidak langsung oleh personil yang melakukan tugas apapun di dalam sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015). Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Ansory & Indrasari, 2018). Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2017).

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Kompetensi atau *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan

dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai atau petugas pelayanan yang berupa pengetahuan, kecakapan, keterampilan, sikap dan perilaku, peran sosial dan citra yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya, (Pasal 3) (Sutrisno, 2017), Kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan, Beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif,
2. Pemahaman (*Understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh individu,
3. Kemampuan (*Skill*), adalah suatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya,
4. Nilai (*Value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang,
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar,
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan



Bab 3

**Infrastruktur dan
Lingkungan Kerja**

A. Infrastruktur atau Fasilitas

Organisasi harus ditetapkan, disediakan dan dipelihara agar tercapai kesesuaian persyaratan produk/jasa. Infrastruktur termasuk sebagaimana yang diberlakukan pada: gedung, ruang kerja, peralatan terkait, layanan pendukung seperti transportasi, komunikasi dan informasi (ISO 9001, 2015) yang tersebut di atas merupakan bagian dari Infrastruktur kerja. Infrastruktur Kerja secara sederhana yaitu “Infrastruktur adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan, ketersediaan Infrastruktur-Infrastruktur yang menyenangkan bagi pegawai misalnya Infrastruktur tempat ibadah, jaminan pengobatan, jaminan hari tua dan lain sebagainya (Sari, 2016) dan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan (Salgiarti & Suryani, 2017).

Sedangkan sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya, dan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, dan prasarana Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang dibagi menjadi dua kelompok penting yaitu:

- a. Perabot dan tata ruang,
Meliputi meja kursi, perabot sistem, tempat kerja unit peraga visual, tata ruang, dan jenis – jenis kantor.
- b. Kondisi fisik.
Meliputi dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, akustik, kesehatan, dan keselamatan.

Keberadaan sarana dan prasarana perkantoran menjadi sangat penting sebagai Infrastruktur dalam melaksanakan pekerjaan kantor, terutama dalam kegiatan operasional kantor (Priansa, 2015).

1. Pengadaan (Infrastruktur) Sarana dan Prasarana

Pengadaan sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan membuat sendiri, menyewa, meminjam, dan membeli. Pada umumnya pengadaan sarana prasarana dilakukan dengan cara membeli karena relatif lebih mudah dan dapat dilaksanakan oleh organisasi pengadaan sarana prasarana ini dengan menempuh cara tender, Sebelum pengadaan, proses perencanaan merupakan satu proses yang harus ditempuh agar pengadaan yang ada menjadi berguna dan pengadaan yang ada tidak memboroskan anggaran organisasi (Priansa, 2015).

Selain itu, dalam pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor, pentingnya mempertimbangkan manfaat:

- a. Harus menghemat ruang lantai,
- b. Tinggi meja dan kursi harus sepadan,
- c. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan,
- d. Harus ada ruangan yang cukup di bawah untuk membersihkan,
- e. Fungsinya berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan (Priansa, 2015).

2. Indikator Infrastruktur Kerja

Indikator Infrastruktur kerja menjadi 2 golongan besar yaitu meliputi:

a. Infrastruktur alat kerja

Infrastruktur alat kerja merupakan semua benda yang atau barang yang berfungsi sebagai alat kerja yang secara langsung digunakan dalam produksi. Misalnya mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, komputer.

b. Infrastruktur perlengkapan kerja

Infrastruktur perlengkapan kerja adalah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk memproduksi melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Infrastruktur perlengkapan kerja terdiri dari:

- 1) Mesin dan peralatan kantor, merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di organisasi/institusi.
- 2) Prasarana, yaitu Infrastruktur pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- 3) Perlengkapan kantor, yaitu Infrastruktur yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
- 4) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
- 5) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan di tempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
- 6) Bangunan, yaitu Infrastruktur yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
- 7) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksanakannya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya) (Salgiarti & Suryani, 2017)

B. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sebuah kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (ISO 9001, 2015). Lingkungan kerja meliputi kondisi lingkungan tempat kerja, seperti pengaturan pencahayaan, pengaturan ventilasi udara, dan faktor yang mempengaruhi fisik kerja, seperti kebisingan, getaran, temperatur dan limbah cairan kimia (Kuswana, 2016). Organisasi atau institusi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Yang dimaksud istilah “Lingkungan kerja” berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya, seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca (ISO 9001, 2015).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Afandi, 2018), keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok dan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Sari, 2016).

Lingkungan kerja dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik, untuk memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai sifat dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai (Sedarmayanti, 2011).

Lingkungan kerja fisik maupun nonfisik keduanya sama pentingnya dalam sebuah organisasi, kedua lingkungan kerja ini tidak bisa dipisahkan. Apabila sebuah perusahaan hanya mengutamakan satu jenis lingkungan kerja saja, tidak akan tercipta lingkungan kerja yang baik, dan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang

efisien dan akan menyebabkan organisasi tersebut mengalami penurunan produktivitas kerja (Afandi, 2018). Pada organisasi pemberi layanan akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh.

Aspek Lingkungan Kerja nonfisik yang dapat mempengaruhi perilaku pekerja yaitu; struktur kerja, Tanggung jawab kerja, Perhatian dan dukungan, Kerja sama antar kelompok, dan Kelancaran komunikasi, Sejauh mana seorang pekerja merasakan adanya komunikasi yang bebas, terbuka, lancar dan komunikasi yang baik antara pekerja, atasan dan bawahan atau komunikasi antar pekerja dengan pelanggan (Setyawan, 2017) lingkungan kerja fisik dan nonfisik yang dapat memberikan kepuasan, keamanan kenyamanan bagi pekerja dan lingkungan sekitarnya (Afandi, 2018). Lingkungan fisik yang baik akan merangsang pelanggan mempunyai beli dan kepuasan dan terhadap pekerja akan membentuk perilaku mereka untuk bekerja yang lebih baik sehingga ini merupakan komponen yang penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, Ryu dalam (Ali et al, 2016).

Secara garis besar, lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Fasilitas Kerja, lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang serta prosedur yang tidak jelas.
- b. Gaji dan tunjangan, gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.
- c. Hubungan kerja, kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja, karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.



Bab 4

**Kepuasan dan
Loyalitas Pelanggan**

A. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) merupakan tingkat perasaan personil dengan membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dihasilkan (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya menurut Mowen dan Minor dalam (Sudaryono, 2016) dan Loyalitas pelanggan merupakan efek dari kepuasan sedangkan kepuasan merupakan dampak dari kualitas layanan yang diterima konsumen (Wowiling & Wahyudi, 2019).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost*.

Kepuasan adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan (Ningsih & Segoro, 2014), dan merupakan evaluasi dimana yang dipilih yang sekurang-kurangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*autcome*) tidak memenuhi harapan, Engel dalam (Tjiptono & Chandra, 2015).

Organisasi yang bergerak di bidang layanan, kepuasan pelanggan merupakan bagian dari indikator dari hasil kinerja yang diinginkan. *Perfomance* atau kinerja adalah hasil kerja yang da-

pat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018).

Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan petugas pelayanan, fasilitas pelayanan, atau keramahan petugas pelayanan, Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2015). Konsep kepuasan secara umum ada dua; yang pertama adalah konsep kepuasan secara spesifik dimana berkaitan dengan pembelian atau penggunaan produk layanan tunggal, yang kedua adalah kepuasan secara keseluruhan dimana berkaitan dengan pembelian penggunaan produk layanan secara berulang dan memberikan pengalaman dari waktu ke waktu yang akhirnya membentuk loyalitas pelanggan, Woodside dalam (Meesala & Paul, 2016).

1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produk atau layanan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

2. Konsep Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:
 - *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua

hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

- a. tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi;
- b. ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
 - derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
 - tingkat ketidakpuasan pelanggan
 - manfaat yang diperoleh
 - pengetahuan dan pengalaman
 - sikap pelanggan terhadap keluhan
 - tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
 - peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramahtamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

B. Loyalitas Pelanggan

Menurut Shellyana dan Dharmmesta (Tjiptono & Chandra, 2011) loyalitas merupakan pola pembelian ulang pada barang dengan tipe dan merek yang sama, menurut *Schnaars* (Tjiptono & Chandra, 2011), Loyalitas dapat difahami sebagai sebuah konsep yang menekankan pada runtutan pembelian seperti yang dikutip oleh Dick dan Basu (1994) dari Day (1969) dan Jacoby dan Olson (1970), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Terciptanya kepuasan memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan, dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Herokholqi & Cahyana, 2018).

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Dengan demikian loyalitas pelanggan dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan pembelian kembali untuk (produk) atau pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman sebelumnya setelah mengkonsumsi dan merasakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Armstong (2007), loyalitas berasal dari pemenuhan harapan atau harapan konsumen, sedangkan ekspektasi sendiri berasal dari pengalaman pembelian terdahulu oleh konsumen, opini dari teman dan kerabat, janji atau informasi dari pemasar atau pesaing. Adapun alasan untuk mengembangkan hubungan jangka panjang dengan konsumen:

- a. Biaya perolehan pelanggan baru tinggi
- b. Pelanggan yang setia cenderung menghabiskan lebih banyak
- c. Pelanggan yang puas merekomendasikan produk-produk jasa perusahaan dan

- d. Pelanggan yang setia akan menekankan pesaing dari pembagian pasar.

Menurut Griffin (2003), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli diluar produk lini/ jasa.
- c. Merekomendasikan kepada orang lain.
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Menurut Kotler, Hayes, dan Bloom (dalam Buchari Alma 2002:275) ada enam alasan mengapa perusahaan harus menjaga dan mempertahankan konsumennya:

- a. Pelanggan yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan.
- b. Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, jauh lebih kecil daripada mencari pelanggan baru.
- c. Pelanggan yang percaya kepada suatu lembaga dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan percaya juga pada urusan bisnis yang lain.
- d. Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak pelanggan lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Pelanggan lama sudah tentu tidak akan banyak lagi tuntutan, perusahaan cukup menjaga dan mempertahankan mereka. Untuk melayani mereka bisa digunakan karyawan-karyawan baru dalam rangka melatih mereka, sehingga biaya pelayanan lebih murah.
- e. Pelanggan lama tentunya telah banyak memiliki pengalaman positif yang berhubungan dengan perusahaan, sehingga mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
- f. Pelanggan lama akan berusaha membela perusahaan, dan mereferensikan perusahaan tersebut kepada teman-teman maupun lingkungannya.



Bab 5

**Faktor Pelayanan Kepuasan
Dan Loyalitas Pelanggan**

Total causal effects atau pengaruh secara total yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan terutama pada sumber daya manusia dan lingkungan kerja, sedangkan pada Infrastruktur adalah *Total causal effects* paling kecil terhadap loyalitas pelanggan, karena *total causal effect* pada Infrastruktur paling kecil ini memberikan arti bahwa Infrastruktur pada layanan kesehatan dalam memberikan kontribusi loyalitas layanan kepada konsumen paling kecil dan ini tidak sejalan dengan apa yang telah dipersyaratkan dalam sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015), bahwa organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara Infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk/jasa. Infrastruktur merupakan tangible, bukti secara fisik yaitu bukti yang di tunjukan oleh Infrastruktur fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa material dan sarana komunikasi, (Zeithaml et al, 2009) Yang perlu mendapatkan perhatian manajemen untuk perbaikan di masa akan datang.

Sesuai dengan klausul 8.2.1. (ISO 9001, 2015) menjabarkan bahwa ISO merupakan rincian persyaratan untuk membangun dan mengatur tentang sistem manajemen mutu yang perlu dipergakan oleh organisasi untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan yang prima, Patton, dalam (Jatmikowati, 2009). Kenyataan ini didukung dengan peraturan menteri PAN & RB (Permen PAN & RB Nomor 16, 2014) yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *relevant, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Banyak teori yang menilai atau mengukur tentang tingkat kepuasan pelanggan hanya berorientasi pada perilaku individu-individu yang memberikan pelayanan jasa tersebut yang menitik beratkan hanya pada kualitas dan kemampuan Sumber daya manusia belaka, tetapi di dalam sistem manajemen mutu (Hermanto, 2016) tidak terbatas pada Sumber daya manusia akan tetapi ISO juga mempersyaratkan standar dan kualitas sumberdaya yang lain seperti Infrastruktur, lingkungan kerja dan lain-lain yang terdokumentasi dan terkendali. Sebagai contoh dalam kegiatan atau

pekerjaan tertentu (ISO 9001, 2015) telah mengatur dan memper-syaratkan sistem dan standar yang sesuai, yang berkaitan dengan Sumber daya manusia dipersyaratkan pendidikan, pelatihan, pe-galaman dan ketrampilannya, Infrastruktur dan lingkungan kerja juga dipersyaratkan yang sesuai dengan kegiatan atau pekerjaan tersebut.

A. Pengaruh Sumber Daya Manusia pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Sumber daya manusia memperlihatkan secara langsung dan secara tidak langsung signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Maka dapat ditafsirkan semakin baik sumber daya manusia akan semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Telah banyak teori yang menjelaskan kepuasan pe-langgan dan sebagian besar orientasinya adalah bagaimana sumber daya manusia memberikan pelayanan terhadap pe-langgan seperti Patton menjelaskan dengan lima P nya (Jat-mikowati, 2009) (*Passionate, Progressive, Proactive, dan Positive*) sebagai *excellent service* sedangkan (Zeithaml et al, 2009) dengan 5 dimensi kepuasan jasa, keputusan (Permen PAN & RB Nomor 16, 2014), yang mempersyaratkan 9 un-sur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dari ketiga teori di atas kualitas sumber daya manusia lebih dominan.

Dari hasil pembahasan telah menunjukkan arah yang sejalan dengan apa yang diterapkan sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015) dengan beberapa teori tersebut yang intinya adalah faktor kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Sumber daya manusia telah menunjukkan kinerja yang baik, ini dikare-nakan para individu yang melakukan kegiatan memenuhi sistem dan standar yang dipersyaratkan utamanya yang berkaitan dengan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan keterampilannya.

Dengan sistem dan standar yang telah dibakukan diharapkan para individu komitmen terhadap sistem dan standar yang sudah dibuat dan disepakati sehingga hasil kinerja (proses) kegiatannya bisa terukur dan terstandar yang memudahkan untuk melakukan audit atau evaluasi terhadap apa yang telah dicapai. Sehingga kualitas pelayanan akan tetap terjaga, namun pada kenyataannya tidak sesempurna yang kita bayangkan sesuai hasil penulis di atas dari item pertanyaan penampilan pelayanan masih menunjukkan tingkat kepuasan yang terendah. Sehingga faktor penampilan petugas layanan perlu untuk mendapatkan perhatian manajemen.

B. Pengaruh Infrastruktur pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Infrastruktur dalam memberikan andil pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ini sejalan dengan hasil penelitian (Sofyan dkk, 2013) bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, begitu juga penelitian (Ismail, 2001; Soekiyono, 2017) yang mengukur fasilitas melalui dimensi tangible pada kualitas layanan juga memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi sebaliknya dengan hasil penelitian (Miswanto, 2017) bahwa fasilitas yang diukur melalui dimensi tangible pada kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, ini menggambarkan masih ada gap hasil penelitian, yang berkaitan dengan fasilitas layanan tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ini menandakan bahwa Infrastruktur pelayanan yang tersedia pada layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan padahal dalam sistem manajemen mutu memperyaratkan organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara Infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk/jasa, (ISO 9001, 2015).

Ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian manajemen terkait dengan Infrastruktur adalah fasilitas toilet, fasilitas tempat ibadah dan fasilitas laboratorium karena beberapa fasilitas ini yang memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pelanggan.

C. Pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Lingkungan kerja menunjukkan bahwa secara langsung dan secara tidak langsung sangat signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Organisasi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Yang dimaksud Istilah “Lingkungan kerja” berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca), (ISO 9001, 2015; Kuswana, 2016) Keamanan dan kenyamanan juga merupakan indikator kepuasan pelanggan sesuai dengan keputusan (Lusianti, 2017; Permen PAN & RB Nomor 16, 2014), yang terdapat 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dan (Zeithaml et al, 2009) mengedepankan rasa aman (*security*) sesuai dengan teori dimensi jasa yang dikemukakan.

Pada kenyataannya lingkungan kerja telah memberikan kepuasan dan loyalitas pelanggan, lingkungan kerja langsung yang merupakan bagian dari interaksi dan komunikasi (Setyawan, 2017) berkaitan dengan tugas-tugas yang diembannya (Afandi, 2018; Sari, 2016) yang membentuk perilaku petugas pelayanan (Ali et al, 2016) dengan pelanggan menjadi hal penting yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan, ini dikarenakan perusahaan atau institusi pelayanan telah melakukan beberapa standar dan sistem yang dibakukan seperti penerapan 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) ini diimplementasikan dalam kegiatan yang berkaitan dengan penataan ruangan, barang-barang dan doku-

mentasi data yang digunakan sehingga memudahkan dan membantu operasional pelayanan. Barang yang sudah tidak dibutuhkan dibuang atau dimusnahkan sedangkan barang atau dokumen yang sering dipergunakan ditata sedemikian rupa sesuai dengan standar 5R sehingga mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan.

Tetapi pada kenyataannya masih perlu evaluasi dan pengawasan yang berkesinambungan karena ada beberapa yang perlu mendapat perhatian dan perawatan yang terus menerus yaitu yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian sehingga implementasi 5R perlu dioptimalkan terutama yang berkaitan dengan kebersihan toilet, kamar mandi, bak sampah, penerangan dan kebisingan yang kesemuanya akan berimplikasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bahwa manajemen layanan harus selalu menjaga kondisi lingkungan fisik untuk menjamin kenyamanan di lingkungan kerja yang akan berdampak pada kualitas layanan (Afandi, 2018), ini dikarenakan memang lokasi pelayanan kesehatan dekat dengan jalan raya antar kabupaten dimana lalu lintas sangat padat yang kadang menimbulkan polusi dan kebisingan suara kendaraan.

Dari aspek lingkungan kerja layanan yang diukur dengan dua dimensi lingkungan kerja langsung dan kondisi lingkungan (cuaca) memberikan hasil yang berbeda, aspek dimensi lingkungan kerja langsung memberikan kontribusi yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara umum dan keseluruhan lingkungan kerja layanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

D. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Faktor Layanan

Kepuasan pelanggan adalah merupakan mediator yang mana tingkatan kepuasan pelanggan tergantung atau dipengaruhi oleh sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja serta sebagian lain yang tidak masuk dalam pembahasan ini. Sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan yang berarti semakin baik Sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Philip Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Perkembangan terakhir ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas jasa yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility*, (Zeithaml et al, 2009) Persepsi konsumen dan Harapan Konsumen seharusnya identik, tetapi dalam prakteknya sering dan bahkan biasanya ada suatu celah (gap) yang cukup besar. sehingga menghambat penyajian jasa yang secara langsung menurunkan kualitas pelayanan, (Zeithaml et al, 2009).

Kepuasan pelanggan tercapai karena beberapa faktor di antaranya adalah dalam memberikan pelayanan ke pelanggan memiliki sistem dan standar baku yang dianut, sistem dan standar itu telah dibakukan dalam bentuk *Quality Procedure, Job Discription* dan *Work Intruction* yang menjadikan pedoman bagi setiap individu atau kelompok, semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, (Tjiptono, 2008).



Bab 6
Penutup

A. Kesimpulan

1. Pengaruh secara total (*Total causal effects*)

Sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas yang artinya semakin baik sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh secara langsung Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengaruh secara langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- Lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh secara langsung Sumber Daya Manusia, Infrastruktur, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Pengaruh secara langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara langsung tetapi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

4. Pengaruh secara tidak langsung Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pelanggan

Pengaruh secara tidak langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Disimpulkan bahwa sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Infrastruktur tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan masih ada faktor lain yang tidak masuk dalam penulis ini yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ini yang memberikan peluang pembahasan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru Riau: Zavana Publishing.
- Ali et al. (2016). The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity. *Tourism Management*, 57, 213–224. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.06.004>
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ansory & Indrasari. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Azhar & Rasto. (2018). Lingkungan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(2), 123. <https://doi.org/10.17509/jpm.v3i2.11816>
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. (1994). *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, No. 2 (Spring), 99-113.
- Dick, A. S. and K. Basu (1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated
- Elfian & Ariwibowo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- Ghozali, I. (2011). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. Lexington: An Imprint of The Free Press
- Hermanto. (2016). Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces di Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 4(1), 30-39. Retrieved from <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/210>
- Hermanto. (2019). Importance Performance Analysis Sembilan Elemen Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pusat Layanan Kesehatan Masyarakat. *Prosiding Seminar Nasional (SENIATI) 2019*, 5(3), 291-296. Retrieved from <http://ejournal.itn.ac.id/index.php/seniati/article/view/2614>.
- Herokholqi & Cahyana. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9-17. Retrieved from <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/9776/4730>.
- Hidayat & Setiawardani. (2018). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 13. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>.
- Ibrahim & Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 175-182.
- Ismail, A. et all. (2001). Service quality and customer loyalty in telecommunication sector, 18(M), 71-81. <https://doi.org/10.9744/jmk.18.1.71>
- ISO 9001. (2015). *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan (ISO 9001:2015 IDT) ICS 03.120.10*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional).
- Jatmikowati, S. H. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Jiang et al. (2009). Consumer Satisfaction with Public Health Care in China. *Journal of Social Sciences*, 5(3), 223-235. <https://doi.org/10.3844/jssp.2009.223.235>

- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- Kuswana, S. (2016). *Ergonomi dan K3, Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2006). "Principles of Marketing" Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lestary & Harmon. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.937>
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(1), 17-25.
- Meesala & Paul. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Miswanto, & A. (2017). The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere, 19(2), 106-111. <https://doi.org/10.9744/jmk.19.2.106>
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ningsih & Segoro. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty - The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015-1019. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan-Pendekatan Praktis (3rd ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permen PAN & RB Nomor 16. (2014). *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri PAN & RB.

- Priansa, D. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahayuningsih, et al. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Di Sub Rayon 02 Pecangaan Kabupaten Jepara. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* (2017) 5(3), 5(3), 331-345.
- Ratihpratiwi & Apriandi. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tor Ganda Medan. *Tijarah Ekonomi Dan Bisnis Islami*, 1(17), 0-13.
- Riduwan. et al. (2008). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, et al. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (Cetakan 2.). Bandung: Alfabeta.
- Salgiarti & Suryani. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Sistem Pengelolaan Arsip Dikantor Kelurahan se-Kecamatan Cilacap Utara. *Economic Education Analysis Journal*, 6(2). Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/16424>
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, U. P. (2016). Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 4(4), 505-519.
- Sarwono, J. (2012). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS: Aplikasi Dalam Riset Pemasaran, Keuangan, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kewirausahaan*. Yogyakarta: Andi.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan dari Aspek Argonomi atau Kaitan Antara Manuai*

- dengan Lingkungan Kerjanya. Bandung: CV Mandar Maju.
- Setyawan, D. B. (2017). Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. Seminar Nasional Dan The 4th Call For Syariah Paper (SANCALL) Peran Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi, 4.
- Soekiyono. (2017). Analisis Faktor Yang Memperangaruhi Kepuasan Pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Rumah Sakit Jabodetang, 11(1), 50–60.
- Sofyan dkk. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. Diponegoro Journal of Social and Politic, 1–12.
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sudiarditha, et al. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. Jurnal Manajemen, 20(2), 1–5.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawan, et al. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Kinerja, 14(2), 61–69. Retrieved from <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/2480/338>
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono & Chandra. (2011). Service, Quality & Satisfaction (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Chandra. (2015). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2008). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- UU RI No.36. (2009). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan.
- Virgana. (2014). Kepuasan kerja, kepemimpinan, lingkungan, dan motivasi kerja pegawai dinas pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 20(2), 150-155.
- Warsito, B. (2008). Pengaruh Imbalan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 4(3), 184-193.
- Widodo, A. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *IQTISHAD. Jurnal Sosial Ekonomi*, 16(2), 59-67. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17882.59844>
- Wowiling & Wahyudi. (2019). Faktor Determinan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Peran Persepsi Harga Sebagai Pembederasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 153-164.
- Zeithaml, et al. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th editio). New York, USA: McGraw-Hill.

BIODATA PENULIS



Hermanto, SE., S.Kep. Ns., MM., CRA. Lahir di Tuban 11 Mei 1968. Penulis adalah seorang dosen di Universitas Panca Marga Probolinggo. Pendidikan yang beliau tempuh adalah D3 di Akademi Perawatan Surabaya pada tahun 1991, dan dilanjutkan ke jenjang Strata 1 di Universitas Panca Marga pada tahun 2005. Pada tahun 2012, penulis kembali menempuh pendidikan S1 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri dan melanjutkan pendidikan S2 di STIE Indonesia pada tahun 2013. Selain itu, penulis juga mengambil jenjang profesi pada tahun 2013 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri, dan mengambil jenjang profesi di Certified Risk Asociete pada tahun 2019.

Penulis pernah bekerja sebagai Staf Paramedis dan SDM di salah satu Perusahaan BUMN (1992-2013) sebelum pada akhirnya menjadi tenaga pendidik. Bidang ilmu yang beliau ampu antara lain adalah Manajemen Operasional, Manajemen Sumber Daya Manusia, Praktek Laporan Manajemen dan Metodologi Penelitian. Penulis merupakan pemenang Hibah Penelitian Dosen Pemula Ristekdikti Di Tahun 2018 Dan Tahun 2019.

Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

Faktor
Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas
Pelanggan



FAKTOR PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Oleh : Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

Diterbitkan & Dicitak Oleh

CV. Jakad Publishing Surabaya 2019

Jl. Gayung Kebon Sari I No. I Surabaya

Telp. : 081234408577

Anggota IKAPI No. 222/JTI/2019

E-mail : jakadmedia@gmail.com

 @jakadmedia

 Penerbit Jakad

Desain Isi : Dhiky Wandana

Desain Sampul : Bichiz DAZ

Hak cipta dilindungi oleh Undang-undang Ketentuan Pidana
Pasal 112 - 119 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2014
Tentang Hak Cipta.

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini
tanpa izin tertulis dari penerbit

Cetakan Pertama :

Perpustakaan Nasional RI. Data Katalog Dalam Terbitan (KDT)

FAKTOR PELAYANAN, KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN

Penulis : Hermanto, S.E., S.Kep., Ns., MM., CRA

vi + 48 hlm.; 15,5x23 cm

ISBN: 978-623-7033-70-7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun buku referensi ini dari hasil kajian teori dan riset dengan judul **“Faktor Pelayanan, Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan”** Perkembangan tuntutan layanan masyarakat yang dihadapi lembaga pelayanan masyarakat saat ini semakin kompleks harus dihadapi baik oleh sektor pemerintah atau swasta. Lembaga dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu memberikan pelayanan prima terutama terhadap kepuasan masyarakat penggunaannya. Seiring hal tersebut buku ini mengulas atau membahas tiga aspek penting yang meliputi aspek Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan Kerja seberapa besar tiga aspek tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Ketiga aspek tersebut (Sumber daya manusia, infrastruktur dan Lingkungan kerja) di gunakan sebagai evaluasi kinerja manajemen pelayanan untuk meningkatkan mutu pelayanannya yang berorientasi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berkat bantuan dari berbagai pihak yang baik, maka akhirnya penulis dapat menyelesaikan buku ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih penulis sampaikan kepada keluargaku tercinta yang telah memberikan dukungan dan motivasi atas terselesainya referensi ini. Terima kasih kepada teman sejawat seperjuangan di Fakultas Ekonomi terutama di Program Studi Manajemen atas bantuannya dalam proses penyelesaian referensi ini. Tidak lupa penulis sampaikan penghargaan kepada Kepala Puskesmas Leces sebagai mitra tempat Penulis yang telah bersedia membantu sebagai objek Penulis.

Tiada manusia yang sempurna atas dasar itu penulis menyadari bahwa referensi ini masih jauh dari sempurna dan mempunyai kelemahan atas kekurangannya, maka dari itu saran dan masukan yang membangun selalu penulis harapkan demi kesempurnaan referensi ini. Akhir kata penulis berharap buku referensi ini bisa menjadi bahan refensi bagi penulis-penulis berikutnya dan atas ijin Allah SWT teriring do'a semoga buku referensi ini semo-

ga dapat membawa keberkahan dan manfaat bagi pengembangan keilmuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja manajemen pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Probolinggo, September 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	3
BAB II : SUMBER DAYA MANUSIA	7
A. Pengertian Sumber Daya Manusia	9
BAB III : INFRASTRUKTUR DAN LINGKUNGAN KERJA	11
A. Infrastruktur atau Fasilitas.....	13
B. Lingkungan Kerja.....	16
BAB IV : KEPUASAN DAN LOYAITAS PELANGGAN.....	19
A. Kepuasan Pelanggan	21
1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan	22
2. Konsep Pengukuran Kepuasan	23
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	24
B. Loyalitas Pelanggan	26
BAB V : FAKTOR PELAYANAN KESEHATAN PADA KE- PUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN	29
A. Pengaruh Sumber Daya Manusia pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	32
B. Pengaruh Infrastruktur pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	33
C. Pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	34
D. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Layanan Kesehatan.....	35

BAB 6 : PENUTUP.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	41
BIODATA PENULIS.....	47



Bab 1
Pendahuluan

Latar Belakang

Perkembangan tuntutan layanan masyarakat yang dihadapi lembaga pelayanan masyarakat saat ini harus dihadapi baik oleh sektor pemerintah atau swasta. Lembaga dituntut untuk mempersiapkan diri agar mampu memberikan pelayanan prima terutama terhadap kepuasan masyarakat penggunaannya. Seiring hal tersebut, standarisasi manajemen merupakan isu utama khususnya standarisasi tentang sistem manajemen mutu. Lembaga pemerintah maupun swasta harus menyiapkan kerangka sistem mutu untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, lembaga yang telah menganut sistem manajemen mutu akan selalu mengevaluasi kinerja pelayanan guna perbaikan berkelanjutan (*Continuous Improvement*).

Dalam rangka perbaikan berkelanjutan organisasi pelayanan dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya layanan yang dikelolanya. Pengelolaan sumber daya layanan tidak lepas dari faktor tenaga kerja, fasilitas, lingkungan kerja layanan dan lainnya yang diharapkan dapat memberikan layanan sebaik mungkin demi mencapai tujuan dan kemajuan organisasi. Fasilitas layanan bagi organisasi pelayanan merupakan aset utama organisasi, dan mempunyai peran yang strategis didalam organisasi yaitu sebagai sarana, prasarana, alat dan tempat pengendalian aktivitas organisasi, fasilitas dan lingkungan kerja organisasi layanan tercermin di dalam adanya gedung, tempat, sarana prasarana, alat, kelengkapan, layanan pendukung dan keadaan lingkungan sekitarnya, (Hermanto, 2016; Sofyan dkk, 2013) lingkungan kerja yang baik akan mendukung pelayanan dan kepuasan pelanggan, Kepuasan pelanggan dalam pemberian layanan kesehatan, faktor-faktor seperti interaksi, kualifikasi, keterjangkauan keuangan, lingkungan, aksesibilitas fisik, dokter yang memadai, kerahasiaan, penetapan harga, korupsi dan karakteristik sosial-demografi (Jiang et al, 2009).

Melihat pentingnya fasilitas dan lingkungan kerja dalam organisasi pemberi pelayanan, maka petugas pelayanan diperlukan perhatian lebih serius terhadap tugas yang dikerjakan sehingga kepuasan pelanggan tercapai. Salah satu caranya adalah

meningkatkan kinerja pelayanan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Elfian & Ariwibowo, 2018; Gofur, 2019; Herokholqi & Cahyana, 2018; Hidayat & Setiawardani, 2018; Meesala & Paul, 2016; Sofyan dkk, 2013; Widodo, 2016) banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan, antara lain, peningkatan kompetensi dengan diberi pelatihan, pengembangan keahlian, pendidikan, rotasi kerja, magang, promosi, *job enrichment* dan lain-lain, (Ansory & Indrasari, 2018), kompetensi petugas layanan bisa optimal apabila didukung dengan fasilitas dan peralatan pelayanan yang baik dan memadai interaksi, kualifikasi, keterjangkauan keuangan, lingkungan, aksesibilitas fisik, dokter yang memadai, kerahasiaan, penetapan harga, korupsi dan karakteristik sosial-demografi (Jiang et al, 2009).

Fasilitas pendukung kinerja pelayanan meliputi tersedianya gedung tempat bekerja, meja, kursi, komputer, mobil dinas, musholla, toilet dan lain-lain, fasilitas pelayanan kesehatan merupakan alat atau tempat yang digunakan sebagai upaya untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan (UU RI No.36, 2009) penyediaan fasilitas dan lingkungan kerja layanan yang baik kinerja karyawan akan lebih baik (Lestary & Harmon, 2018; Sudiarditha, 2016; Sulistiawan, 2017) tentu akan meningkatkan mutu layanan yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Sofyan dkk, 2013) secara umum kepuasan pelanggan tidak cukup hanya terpenuhinya fasilitas yang baik tetapi ada faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan yaitu faktor lingkungan sekitarnya, lingkungan fisik berpengaruh terhadap kesenangan dan kepuasan pelanggan (Ali et al, 2016). Oleh karena itu organisasi layanan harus mengelola dan menetapkan fasilitas dan lingkungan kerja untuk memenuhi persyaratan dan kesesuaian layanan yang dibutuhkan (ISO 9001, 2015) dan lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi pelayanannya, (Sari, 2016) yang memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pekerja dan pelanggan dalam interaksi pelayanan yaitu hubungan yang baik dan harmonis antar tenaga kerja dan konsumennya, sehingga lingkungan kerja yang baik akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan (Azhar & Rasto, 2018;

Rahayuningsih, 2017; Ratihpratiwi & Apriandi, 2019; Virgana, 2014; Warsito, 2008) dan kepuasan pelanggan akan tetap terjaga.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi awal dan kinerja aktual jasa layanan dipersepsikan setelah pemerolehan layanan Day dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) dan pengalaman layanan atau konsumsi hendaknya sesuai dengan yang diharapkan Hunt dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) Kepuasan pelanggan dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan (Hidayat & Setiawardani, 2018) yang baik dan beberapa faktor dan keadaan, dari uraian di atas menggambarkan betapa pentingnya fasilitas layanan dan lingkungan sekitarnya termasuk lingkungan fisik (Ali et al, 2016) mempunyai andil terhadap kesenangan dan kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan dapat dipenuhi kinerja pelayanan melalui aspek sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja (Hermanto, 2016; ISO 9001, 2015) hal ini berlaku pada semua organisasi baik pemerintah maupun swasta.

Pusat Kesehatan Masyarakat adalah salah satu lembaga pemerintahan yang bergerak di sektor pelayanan kesehatan masyarakat dengan Infrastruktur pelayanan meliputi; poli umum, poli gigi, poli KIA, persalinan, UGD serta rawat inap. Lembaga ini sudah menerapkan sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015) sejak tahun 2015 dan telah berstandarisasi dan bersertifikat dengan harapan kualitas jasa kepada pelanggan bisa memenuhi harapan.

Manajemen mutu pelayanan mengajarkan bahwa apapun bentuk dan situasinya, sebagai pemberi pelayanan harus berusaha memuaskan pelanggannya sehingga menghasilkan komitmen dalam mencapai pelayanan bermutu yang merupakan standar manajemen untuk mendapat keyakinan dari pelanggan dan manajemen itu sendiri, bahwa aktivitas pengendalian mutu pelayanan dilakukan seperti rencana yang sudah dirumuskan.

Infrastruktur pelayanan masyarakat lembaga swasta atau pemerintah dituntut bisa memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan masyarakat, hal ini penting terutama kaitannya dengan aspek sumber dayanya yaitu petugas pelayanan, infrastruktur dan lingkungan kerja pada lembaga pelayanan tersebut. Pelayanan ini akan terwujud jika pelayanan itu dapat memenuhi

kebutuhan, keinginan serta harapan pelanggan. Namun bahwa kualitas pelayanan terbukti belum dapat membuktikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Ibrahim & Thawil, 2019; Miswanto, 2017).

Untuk itu perlu adanya pengkajian yang mendalam terhadap tiga faktor penting: variabel Sumber daya manusia, Infrastruktur, dan Lingkungan kerja dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sekaligus sebagai evaluasi kinerja mutu pelayanan, berkaitan dengan itu sebagai salah satu evaluasi kinerja mutu pelayanan perlu dilakukan evaluasi dan analisis terhadap faktor yang berperan terhadap kinerja pelayanan yaitu: “pengaruh Sumber daya manusia Infrastruktur dan lingkungan kerja terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan”.

Dari latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah tentang pengaruh secara total, langsung, dan tidak langsung antara variabel sumber daya manusia infrastruktur, dan lingkungan kerja pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.



Bab 2

**Sumber Daya
Manusia**

A. Pengertian Sumber Daya Manusia

Personil yang melakukan pekerjaan yang mempengaruhi kesesuaian persyaratan produk/jasa harus kompeten atas dasar pendidikan, pelatihan, keterampilan dan pengalaman memadai (ISO 9001, 2015). Kompetensi personil ini meliputi pengetahuan pengalaman, keterampilan dan keahlian yang harus dimiliki oleh petugas, dan Perilaku personil adalah sikap dan tingkah laku yang tercermin pada petugas pemberi pelayanan (Hermanto, 2019). Di dalam kesesuaian persyaratan produk/jasa dapat dipengaruhi langsung maupun tidak langsung oleh personil yang melakukan tugas apapun di dalam sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015). Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya (Ansory & Indrasari, 2018). Sumber daya manusia dapat tetap bertahan karena mereka memiliki kompetensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi perusahaan serta kemampuan untuk memperoleh dan mengarahkan sumber daya lain dalam rangka mewujudkan visi dan menerapkan strategi perusahaan (Sutrisno, 2017).

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Kompetensi atau *competence* yang artinya kecakapan, kemampuan dan wewenang. Adapun secara etimologi, kompetensi diartikan sebagai dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. kompetensi sebagai karakteristik yang mendasari seseorang dan berkaitan dengan efektivitas kinerja individu dalam pekerjaannya. Kompetensi adalah suatu karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam pekerjaan, peran, atau situasi tertentu. Keterampilan adalah hal-hal yang orang bisa lakukan

dengan baik. Pengetahuan adalah apa yang diketahui seseorang tentang suatu topik. Peran sosial adalah citra yang ditunjukkan oleh seseorang di muka publik. Peran sosial mewakili apa yang orang itu anggap penting. Peran sosial mencerminkan nilai-nilai orang itu.

Kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai atau petugas pelayanan yang berupa pengetahuan, kecakapan, keterampilan, sikap dan perilaku, peran sosial dan citra yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya, (Pasal 3) (Sutrisno, 2017), Kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan, Beberapa aspek yang terkandung dalam kompetensi sebagai berikut:

1. Pengetahuan (*Knowledge*), yaitu kesadaran dalam bidang kognitif,
2. Pemahaman (*Understanding*), yaitu kedalaman kognitif, dan efektif yang dimiliki oleh individu,
3. Kemampuan (*Skill*), adalah suatu yang dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya,
4. Nilai (*Value*), adalah suatu standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang,
5. Sikap (*attitude*), yaitu perasaan (senang-tidak senang, suka-tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar,
6. Minat (*interest*), adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu perbuatan



Bab 3

**Infrastruktur dan
Lingkungan Kerja**

A. Infrastruktur atau Fasilitas

Organisasi harus ditetapkan, disediakan dan dipelihara agar tercapai kesesuaian persyaratan produk/jasa. Infrastruktur termasuk sebagaimana yang diberlakukan pada: gedung, ruang kerja, peralatan terkait, layanan pendukung seperti transportasi, komunikasi dan informasi (ISO 9001, 2015) yang tersebut di atas merupakan bagian dari Infrastruktur kerja. Infrastruktur Kerja secara sederhana yaitu “Infrastruktur adalah suatu sarana fisik yang dapat memproses suatu masukan (*input*) menuju keluaran (*output*) yang diinginkan, ketersediaan Infrastruktur-Infrastruktur yang menyenangkan bagi pegawai misalnya Infrastruktur tempat ibadah, jaminan pengobatan, jaminan hari tua dan lain sebagainya (Sari, 2016) dan segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan (Salgiarti & Suryani, 2017).

Sedangkan sarana adalah segala hal yang berhubungan dengan penyaluran dan penyimpanan, selain itu juga dibahas bagaimana proses mendapatkannya, dan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan, dan prasarana Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses yang dibagi menjadi dua kelompok penting yaitu:

- a. Perabot dan tata ruang,
Meliputi meja kursi, perabot sistem, tempat kerja unit peraga visual, tata ruang, dan jenis – jenis kantor.
- b. Kondisi fisik.
Meliputi dekorasi, kebersihan, ventilasi, suhu, penerangan, akustik, kesehatan, dan keselamatan.

Keberadaan sarana dan prasarana perkantoran menjadi sangat penting sebagai Infrastruktur dalam melaksanakan pekerjaan kantor, terutama dalam kegiatan operasional kantor (Priansa, 2015).

1. Pengadaan (Infrastruktur) Sarana dan Prasarana

Pengadaan sarana dan prasarana dapat dilakukan dengan membuat sendiri, menyewa, meminjam, dan membeli. Pada umumnya pengadaan sarana prasarana dilakukan dengan cara membeli karena relatif lebih mudah dan dapat dilaksanakan oleh organisasi pengadaan sarana prasarana ini dengan menempuh cara tender, Sebelum pengadaan, proses perencanaan merupakan satu proses yang harus ditempuh agar pengadaan yang ada menjadi berguna dan pengadaan yang ada tidak memboroskan anggaran organisasi (Priansa, 2015).

Selain itu, dalam pengadaan peralatan dan perlengkapan kantor, pentingnya mempertimbangkan manfaat:

- a. Harus menghemat ruang lantai,
- b. Tinggi meja dan kursi harus sepadan,
- c. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan,
- d. Harus ada ruangan yang cukup di bawah untuk membersihkan,
- e. Fungsinya berhubungan dengan pekerjaan yang dilakukan (Priansa, 2015).

2. Indikator Infrastruktur Kerja

Indikator Infrastruktur kerja menjadi 2 golongan besar yaitu meliputi:

a. Infrastruktur alat kerja

Infrastruktur alat kerja merupakan semua benda yang atau barang yang berfungsi sebagai alat kerja yang secara langsung digunakan dalam produksi. Misalnya mesin tulis, mesin pengganda, mesin hitung, komputer.

b. Infrastruktur perlengkapan kerja

Infrastruktur perlengkapan kerja adalah semua benda atau barang yang digunakan dalam pekerjaan tetapi tidak langsung untuk memproduksi melainkan berfungsi sebagai pelancar dan penyegar dalam pekerjaan. Infrastruktur perlengkapan kerja terdiri dari:

- 1) Mesin dan peralatan kantor, merupakan keseluruhan peralatan yang digunakan untuk mendukung proses produksi yang ada di organisasi/institusi.
- 2) Prasarana, yaitu Infrastruktur pendukung yang digunakan untuk memperlancar aktivitas perusahaan, diantaranya adalah jembatan, jalan, pagar dan lainnya.
- 3) Perlengkapan kantor, yaitu Infrastruktur yang mendukung aktivitas kegiatan yang ada di perkantoran, seperti perabot kantor (meja, kursi, lemari, dan lainnya). Peralatan laboratorium dan peralatan elektronik (komputer, mesin fotocopy, printer, dan alat hitung lainnya).
- 4) Peralatan inventaris, yaitu peralatan yang dianggap sebagai alat-alat yang digunakan dalam perusahaan seperti inventaris kendaraan, inventaris kantor, inventaris laboratorium, inventaris gudang dan lainnya.
- 5) Tanah, yaitu asset yang terhampar luas baik yang digunakan di tempat bangunan, maupun yang merupakan lahan kosong yang digunakan untuk aktivitas perusahaan.
- 6) Bangunan, yaitu Infrastruktur yang mendukung aktivitas sentral kegiatan perusahaan utama seperti perkantoran dan pergudangan.
- 7) Alat transportasi, yaitu semua jenis peralatan yang digunakan untuk membantu terlaksanakannya aktivitas perusahaan seperti kendaraan (truk, traktor, mobil, motor, dan lainnya) (Salgiarti & Suryani, 2017)

B. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan sebuah kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (ISO 9001, 2015). Lingkungan kerja meliputi kondisi lingkungan tempat kerja, seperti pengaturan pencahayaan, pengaturan ventilasi udara, dan faktor yang mempengaruhi fisik kerja, seperti kebisingan, getaran, temperatur dan limbah cairan kimia (Kuswana, 2016). Organisasi atau institusi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Yang dimaksud istilah “Lingkungan kerja” berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya, seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca (ISO 9001, 2015).

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya (Afandi, 2018), keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi lingkungan sekitarnya di mana seseorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok dan segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang diembankan (Sari, 2016).

Lingkungan kerja dapat dibagi dalam dua kategori, yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja nonfisik, untuk memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai maka langkah pertama adalah harus mempelajari manusia, baik mengenai sifat dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai (Sedarmayanti, 2011).

Lingkungan kerja fisik maupun nonfisik keduanya sama pentingnya dalam sebuah organisasi, kedua lingkungan kerja ini tidak bisa dipisahkan. Apabila sebuah perusahaan hanya mengutamakan satu jenis lingkungan kerja saja, tidak akan tercipta lingkungan kerja yang baik, dan lingkungan kerja yang kurang baik dapat menuntut tenaga kerja dan waktu yang lebih banyak dan tidak mendukung diperolehnya rancangan sistem kerja yang

efisien dan akan menyebabkan organisasi tersebut mengalami penurunan produktivitas kerja (Afandi, 2018). Pada organisasi pemberi layanan akan berdampak pada kualitas layanan yang diberikan dan kepuasan pelanggan akan berpengaruh.

Aspek Lingkungan Kerja nonfisik yang dapat mempengaruhi perilaku pekerja yaitu; struktur kerja, Tanggung jawab kerja, Perhatian dan dukungan, Kerja sama antar kelompok, dan Kelancaran komunikasi, Sejauh mana seorang pekerja merasakan adanya komunikasi yang bebas, terbuka, lancar dan komunikasi yang baik antara pekerja, atasan dan bawahan atau komunikasi antar pekerja dengan pelanggan (Setyawan, 2017) lingkungan kerja fisik dan nonfisik yang dapat memberikan kepuasan, keamanan kenyamanan bagi pekerja dan lingkungan sekitarnya (Afandi, 2018). Lingkungan fisik yang baik akan merangsang pelanggan mempunyai beli dan kepuasan dan terhadap pekerja akan membentuk perilaku mereka untuk bekerja yang lebih baik sehingga ini merupakan komponen yang penting untuk membentuk kepuasan pelanggan, Ryu dalam (Ali et al, 2016).

Secara garis besar, lingkungan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

- a. Fasilitas Kerja, lingkungan kerja yang kurang mendukung pelaksanaan pekerjaan ikut menyebabkan kinerja yang buruk seperti kurangnya alat kerja, ruang kerja pengap, ventilasi yang kurang serta prosedur yang tidak jelas.
- b. Gaji dan tunjangan, gaji yang tidak sesuai dengan harapan pekerja akan membuat pekerja setiap saat melirik pada lingkungan kerja yang lebih menjamin pencapaian harapan kerja.
- c. Hubungan kerja, kelompok kerja dengan kekompakan dan loyalitas yang tinggi akan meningkatkan produktivitas kerja, karena antara satu pekerja dengan pekerja lainnya akan saling mendukung pencapaian tujuan dan atau hasil.



Bab 4

**Kepuasan dan
Loyalitas Pelanggan**

A. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction*) atau sering disebut juga dengan *Total Customer Satisfaction* menurut Barkelay dan Saylor (1994:82) merupakan fokus dari proses *Costomer-Driven Project Management* (CDPM), bahkan dinyatakan pula bahwa kepuasan pelanggan adalah kualitas. Begitu juga definisi singkat tentang kualitas yang dinyatakan oleh Juran (1993:3) bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan. Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) merupakan tingkat perasaan personil dengan membandingkan antara harapan dengan kinerja yang dihasilkan (Tjiptono & Chandra, 2011), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya menurut Mowen dan Minor dalam (Sudaryono, 2016) dan Loyalitas pelanggan merupakan efek dari kepuasan sedangkan kepuasan merupakan dampak dari kualitas layanan yang diterima konsumen (Wowiling & Wahyudi, 2019).

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, *performance, availability, durability, aesthetic, reability, maintainability, logistic, supprtability, costomer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost*.

Kepuasan adalah respons emosional yang ditunjukkan oleh konsumen setelah proses pembelian atau pelayanan yang di konsumsi berasal dari perbandingan antara kinerja aktual terhadap harapan serta evaluasi pengalaman mengonsumsi produk atau layanan (Ningsih & Segoro, 2014), dan merupakan evaluasi dimana yang dipilih yang sekurang-kurangnya atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*autcome*) tidak memenuhi harapan, Engel dalam (Tjiptono & Chandra, 2015).

Organisasi yang bergerak di bidang layanan, kepuasan pelanggan merupakan bagian dari indikator dari hasil kinerja yang diinginkan. *Perfomance* atau kinerja adalah hasil kerja yang da-

pat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika (Afandi, 2018).

Mengidentifikasi dimensi-dimensi kunci kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan meminta pelanggan menilai produk atau jasa berdasarkan item spesifik seperti kecepatan petugas pelayanan, fasilitas pelayanan, atau keramahan petugas pelayanan, Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2015). Konsep kepuasan secara umum ada dua; yang pertama adalah konsep kepuasan secara spesifik dimana berkaitan dengan pembelian atau penggunaan produk layanan tunggal, yang kedua adalah kepuasan secara keseluruhan dimana berkaitan dengan pembelian penggunaan produk layanan secara berulang dan memberikan pengalaman dari waktu ke waktu yang akhirnya membentuk loyalitas pelanggan, Woodside dalam (Meesala & Paul, 2016).

1. Prinsip-Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah perusahaan perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan terhadap produk atau layanan di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan. Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan sangat besar, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan perusahaan akan tinggi pula, begitu juga sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.

- c. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari *image* periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

2. Konsep Pengukuran Kepuasan

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:148) terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

- a. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
- b. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut:
 - *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua

hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.

- *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
- c. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
- d. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Tjiptono (1996:159) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan. Lebih lanjut dikatakan bahwa dalam hal terjadi ketidakpuasan, ada beberapa kemungkinan yang bisa dilakukan pelanggan, yaitu:

- a. tidak melakukan apa-apa, pelanggan yang tidak puas tidak melakukan komplain, tetapi mereka praktis tidak akan membeli atau menggunakan jasa perusahaan yang bersangkutan lagi;
- b. ada beberapa faktor yang mempengaruhi apakah seorang pelanggan yang tidak puas akan melakukan komplain atau tidak, yaitu:
 - derajat kepentingan konsumsi yang dilakukan
 - tingkat ketidakpuasan pelanggan
 - manfaat yang diperoleh
 - pengetahuan dan pengalaman
 - sikap pelanggan terhadap keluhan
 - tingkat kesulitan dalam mendapatkan ganti rugi
 - peluang keberhasilan dalam melakukan komplain.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, kepuasan pelanggan juga sangat dipengaruhi oleh tingkat pelayanan. Menurut Moenir (1998:197), agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, ada empat persyaratan pokok, yaitu (1) tingkah laku yang sopan, (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan, (3) waktu penyampaian yang tepat, dan (4) keramah tamahan.

Faktor pendukung yang tidak kalah pentingnya dengan kepuasan di antaranya faktor kesadaran para pejabat atau petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas, dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

B. Loyalitas Pelanggan

Menurut Shellyana dan Dharmmesta (Tjiptono & Chandra, 2011) loyalitas merupakan pola pembelian ulang pada barang dengan tipe dan merek yang sama, menurut *Schnaars* (Tjiptono & Chandra, 2011), Loyalitas dapat difahami sebagai sebuah konsep yang menekankan pada runtutan pembelian seperti yang dikutip oleh Dick dan Basu (1994) dari Day (1969) dan Jacoby dan Olson (1970), pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas.

Terciptanya kepuasan memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan, dan kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (Herokholqi & Cahyana, 2018).

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas pelanggan merupakan manifestasi dan kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan, serta untuk tetap menjadi konsumen dari perusahaan tersebut.

Dengan demikian loyalitas pelanggan dapat diartikan bahwa konsumen melakukan pengulangan pembelian kembali untuk (produk) atau pengulangan kunjungan untuk (jasa layanan) yang didasari pada perasaan puas pada pengalaman sebelumnya setelah mengkonsumsi dan merasakan produk atau jasa tersebut.

Menurut Kotler dan Armstong (2007), loyalitas berasal dari pemenuhan harapan atau harapan konsumen, sedangkan ekspektasi sendiri berasal dari pengalaman pembelian terdahulu oleh konsumen, opini dari teman dan kerabat, janji atau informasi dari pemasar atau pesaing. Adapun alasan untuk mengembangkan hubungan jangka panjang dengan konsumen:

- a. Biaya perolehan pelanggan baru tinggi
- b. Pelanggan yang setia cenderung menghabiskan lebih banyak
- c. Pelanggan yang puas merekomendasikan produk-produk jasa perusahaan dan

- d. Pelanggan yang setia akan menekankan pesaing dari pembagian pasar.

Menurut Griffin (2003), pelanggan yang loyal memiliki karakteristik sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Membeli diluar produk lini/ jasa.
- c. Merekomendasikan kepada orang lain.
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

Menurut Kotler, Hayes, dan Bloom (dalam Buchari Alma 2002:275) ada enam alasan mengapa perusahaan harus menjaga dan mempertahankan konsumennya:

- a. Pelanggan yang sudah ada memiliki prospek yang lebih besar untuk memberikan keuntungan kepada perusahaan.
- b. Biaya yang dikeluarkan perusahaan dalam menjaga dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, jauh lebih kecil daripada mencari pelanggan baru.
- c. Pelanggan yang percaya kepada suatu lembaga dalam suatu urusan bisnis, cenderung akan percaya juga pada urusan bisnis yang lain.
- d. Jika sebuah perusahaan lama memiliki banyak pelanggan lama, maka perusahaan tersebut akan mendapatkan keuntungan karena adanya efisiensi. Pelanggan lama sudah tentu tidak akan banyak lagi tuntutan, perusahaan cukup menjaga dan mempertahankan mereka. Untuk melayani mereka bisa digunakan karyawan-karyawan baru dalam rangka melatih mereka, sehingga biaya pelayanan lebih murah.
- e. Pelanggan lama tentunya telah banyak memiliki pengalaman positif yang berhubungan dengan perusahaan, sehingga mengurangi biaya psikologis dan sosialisasi.
- f. Pelanggan lama akan berusaha membela perusahaan, dan mereferensikan perusahaan tersebut kepada teman-teman maupun lingkungannya.



Bab 5

**Faktor Pelayanan Kepuasan
Dan Loyalitas Pelanggan**

Total causal effects atau pengaruh secara total yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan terutama pada sumber daya manusia dan lingkungan kerja, sedangkan pada Infrastruktur adalah *Total causal effects* paling kecil terhadap loyalitas pelanggan, karena *total causal effect* pada Infrastruktur paling kecil ini memberikan arti bahwa Infrastruktur pada layanan kesehatan dalam memberikan kontribusi loyalitas layanan kepada konsumen paling kecil dan ini tidak sejalan dengan apa yang telah dipersyaratkan dalam sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015), bahwa organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara Infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk/jasa. Infrastruktur merupakan tangible, bukti secara fisik yaitu bukti yang di tunjukan oleh Infrastruktur fisik, peralatan yang digunakan, penampilan para karyawan penyaji jasa material dan sarana komunikasi, (Zeithaml et al, 2009) Yang perlu mendapatkan perhatian manajemen untuk perbaikan di masa akan datang.

Sesuai dengan klausul 8.2.1. (ISO 9001, 2015) menjabarkan bahwa ISO merupakan rincian persyaratan untuk membangun dan mengatur tentang sistem manajemen mutu yang perlu dipergakan oleh organisasi untuk memenuhi persyaratan pelanggan dan bertujuan meningkatkan kepuasan pelanggan. Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan dituntut kualitas pelayanan yang prima, Patton, dalam (Jatmikowati, 2009). Kenyataan ini didukung dengan peraturan menteri PAN & RB (Permen PAN & RB Nomor 16, 2014) yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang *relevant, valid* dan *reliable*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Banyak teori yang menilai atau mengukur tentang tingkat kepuasan pelanggan hanya berorientasi pada perilaku individu-individu yang memberikan pelayanan jasa tersebut yang menitik beratkan hanya pada kualitas dan kemampuan Sumber daya manusia belaka, tetapi di dalam sistem manajemen mutu (Hermanto, 2016) tidak terbatas pada Sumber daya manusia akan tetapi ISO juga mempersyaratkan standar dan kualitas sumberdaya yang lain seperti Infrastruktur, lingkungan kerja dan lain-lain yang terdokumentasi dan terkendali. Sebagai contoh dalam kegiatan atau

pekerjaan tertentu (ISO 9001, 2015) telah mengatur dan memper-syaratkan sistem dan standar yang sesuai, yang berkaitan dengan Sumber daya manusia dipersyaratkan pendidikan, pelatihan, pe-galaman dan ketrampilannya, Infrastruktur dan lingkungan kerja juga dipersyaratkan yang sesuai dengan kegiatan atau pekerjaan tersebut.

A. Pengaruh Sumber Daya Manusia pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Sumber daya manusia memperlihatkan secara langsung dan secara tidak langsung signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Maka dapat ditafsirkan semakin baik sumber daya manusia akan semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Telah banyak teori yang menjelaskan kepuasan pe-langgan dan sebagian besar orientasinya adalah bagaimana sumber daya manusia memberikan pelayanan terhadap pe-langgan seperti Patton menjelaskan dengan lima P nya (Jat-mikowati, 2009) (*Passionate, Progressive, Proactive, dan Po-sitive*) sebagai *excellent service* sedangkan (Zeithaml et al, 2009) dengan 5 dimensi kepuasan jasa, keputusan (Permen PAN & RB Nomor 16, 2014), yang mempersyaratkan 9 un-sur yang *relevan, valid* dan *reliabel*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dari ketiga teori di atas kualitas sumber daya manusia lebih dominan.

Dari hasil pembahasan telah menunjukkan arah yang sejalan dengan apa yang diterapkan sistem manajemen mutu (ISO 9001, 2015) dengan beberapa teori tersebut yang intinya adalah faktor kualitas sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelayanan. Sumber daya manusia telah menunjukkan kinerja yang baik, ini dikare-nakan para individu yang melakukan kegiatan memenuhi sistem dan standar yang dipersyaratkan utamanya yang berkaitan dengan pendidikan, pelatihan, pengalaman dan keterampilannya.

Dengan sistem dan standar yang telah dibakukan diharapkan para individu komitmen terhadap sistem dan standar yang sudah dibuat dan disepakati sehingga hasil kinerja (proses) kegiatannya bisa terukur dan terstandar yang memudahkan untuk melakukan audit atau evaluasi terhadap apa yang telah dicapai. Sehingga kualitas pelayanan akan tetap terjaga, namun pada kenyataannya tidak sesempurna yang kita bayangkan sesuai hasil penulis di atas dari item pertanyaan penampilan pelayanan masih menunjukkan tingkat kepuasan yang terendah. Sehingga faktor penampilan petugas layanan perlu untuk mendapatkan perhatian manajemen.

B. Pengaruh Infrastruktur pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Infrastruktur dalam memberikan andil pelayanan secara langsung berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan ini sejalan dengan hasil penelitian (Sofyan dkk, 2013) bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, begitu juga penelitian (Ismail, 2001; Soekiyono, 2017) yang mengukur fasilitas melalui dimensi tangible pada kualitas layanan juga memberikan kontribusi yang positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi sebaliknya dengan hasil penelitian (Miswanto, 2017) bahwa fasilitas yang diukur melalui dimensi tangible pada kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, ini menggambarkan masih ada gap hasil penelitian, yang berkaitan dengan fasilitas layanan tapi tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, ini menandakan bahwa Infrastruktur pelayanan yang tersedia pada layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan yang diinginkan oleh pelanggan padahal dalam sistem manajemen mutu memperyaratkan organisasi harus menetapkan, menyediakan dan memelihara Infrastruktur yang dibutuhkan untuk mencapai kesesuaian persyaratan produk/jasa, (ISO 9001, 2015).

Ada beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian manajemen terkait dengan Infrastruktur adalah fasilitas toilet, fasilitas tempat ibadah dan fasilitas laboratorium karena beberapa fasilitas ini yang memberikan kontribusi yang rendah terhadap kepuasan pelanggan.

C. Pengaruh Lingkungan Kerja pada Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan

Lingkungan kerja menunjukkan bahwa secara langsung dan secara tidak langsung sangat signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Organisasi harus menetapkan dan mengelola lingkungan kerja yang diperlukan untuk mencapai kesesuaian dengan persyaratan produk. Yang dimaksud Istilah “Lingkungan kerja” berhubungan dengan kondisi saat pekerjaan dilakukan termasuk fisik, lingkungan dan faktor lainnya (seperti kebisingan, temperatur, kelembaban, penerangan atau cuaca), (ISO 9001, 2015; Kuswana, 2016) Keamanan dan kenyamanan juga merupakan indikator kepuasan pelanggan sesuai dengan keputusan (Lusianti, 2017; Permen PAN & RB Nomor 16, 2014), yang terdapat 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, dan (Zeithaml et al, 2009) mengedepankan rasa aman (*security*) sesuai dengan teori dimensi jasa yang dikemukakan.

Pada kenyataannya lingkungan kerja telah memberikan kepuasan dan loyalitas pelanggan, lingkungan kerja langsung yang merupakan bagian dari interaksi dan komunikasi (Setyawan, 2017) berkaitan dengan tugas-tugas yang diembannya (Afandi, 2018; Sari, 2016) yang membentuk perilaku petugas pelayanan (Ali et al, 2016) dengan pelanggan menjadi hal penting yang dapat memberikan kepuasan pada pelanggan, ini dikarenakan perusahaan atau institusi pelayanan telah melakukan beberapa standar dan sistem yang dibakukan seperti penerapan 5 R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) ini diimplementasikan dalam kegiatan yang berkaitan dengan penataan ruangan, barang-barang dan doku-

mentasi data yang digunakan sehingga memudahkan dan membantu operasional pelayanan. Barang yang sudah tidak dibutuhkan dibuang atau dimusnahkan sedangkan barang atau dokumen yang sering dipergunakan ditata sedemikian rupa sesuai dengan standar 5R sehingga mempermudah dan memperlancar kegiatan pelayanan.

Tetapi pada kenyataannya masih perlu evaluasi dan pengawasan yang berkesinambungan karena ada beberapa yang perlu mendapat perhatian dan perawatan yang terus menerus yaitu yang berkaitan dengan kebersihan dan kerapian sehingga implementasi 5R perlu dioptimalkan terutama yang berkaitan dengan kebersihan toilet, kamar mandi, bak sampah, penerangan dan kebisingan yang kesemuanya akan berimplikasi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Bahwa manajemen layanan harus selalu menjaga kondisi lingkungan fisik untuk menjamin kenyamanan di lingkungan kerja yang akan berdampak pada kualitas layanan (Afandi, 2018), ini dikarenakan memang lokasi pelayanan kesehatan dekat dengan jalan raya antar kabupaten dimana lalu lintas sangat padat yang kadang menimbulkan polusi dan kebisingan suara kendaraan.

Dari aspek lingkungan kerja layanan yang diukur dengan dua dimensi lingkungan kerja langsung dan kondisi lingkungan (cuaca) memberikan hasil yang berbeda, aspek dimensi lingkungan kerja langsung memberikan kontribusi yang dominan terhadap kepuasan pelanggan. Namun secara umum dan keseluruhan lingkungan kerja layanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

D. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Faktor Layanan

Kepuasan pelanggan adalah merupakan mediator yang mana tingkatan kepuasan pelanggan tergantung atau dipengaruhi oleh sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja serta sebagian lain yang tidak masuk dalam pembahasan ini. Sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan yang berarti semakin baik Sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Philip Kotler dalam (Tjiptono & Chandra, 2011) kepuasan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Perkembangan terakhir ditemukan bahwa kepuasan pelanggan dapat dilihat dari lima dimensi kualitas jasa yaitu: *reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility*, (Zeithaml et al, 2009) Persepsi konsumen dan Harapan Konsumen seharusnya identik, tetapi dalam prakteknya sering dan bahkan biasanya ada suatu celah (gap) yang cukup besar. sehingga menghambat penyajian jasa yang secara langsung menurunkan kualitas pelayanan, (Zeithaml et al, 2009).

Kepuasan pelanggan tercapai karena beberapa faktor di antaranya adalah dalam memberikan pelayanan ke pelanggan memiliki sistem dan standar baku yang dianut, sistem dan standar itu telah dibakukan dalam bentuk *Quality Procedure, Job Discription* dan *Work Intruction* yang menjadikan pedoman bagi setiap individu atau kelompok, semua aktifitas perencanaan dan implementasi sistem semata-mata untuk memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi, (Tjiptono, 2008).



Bab 6
Penutup

A. Kesimpulan

1. Pengaruh secara total (*Total causal effects*)

Sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas yang artinya semakin baik sumber daya manusia, infrastruktur dan lingkungan kerja akan semakin tinggi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Pengaruh secara langsung Sumber Daya Manusia, Infrastruktur dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengaruh secara langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan,
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
- Lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

3. Pengaruh secara langsung Sumber Daya Manusia, Infrastruktur, Lingkungan Kerja dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan

Pengaruh secara langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja dan kepuasan pelanggan terhadap Loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara langsung tetapi tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Variabel lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Kepuasan pelanggan mempunyai pengaruh secara langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

4. Pengaruh secara tidak langsung Sumber Daya Manusia terhadap Loyalitas Pelanggan

Pengaruh secara tidak langsung Sumber daya manusia, Infrastruktur dan Lingkungan kerja terhadap loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut :

- Sumber daya manusia mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Infrastruktur mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.
- Lingkungan kerja mempunyai pengaruh secara tidak langsung dan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Disimpulkan bahwa sumber daya manusia, Infrastruktur dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan Infrastruktur tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Dan masih ada faktor lain yang tidak masuk dalam penulis ini yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan ini yang memberikan peluang pembahasan berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori Konsep dan Indikator*. Pekanbaru Riau: Zavana Publishing.
- Ali et al. (2016). The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity. *Tourism Management*, 57, 213–224. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.06.004>
- Alma, Buchari. (2002). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ansory & Indrasari. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Azhar & Rasto. (2018). Lingkungan Kerja Dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Pendidikan Manajemen Perkantoran*, 3(2), 123. <https://doi.org/10.17509/jpm.v3i2.11816>
- Barkley, Bruce T and James H Saylor. (1994). *Customer Driven Project Management, A New Paradigm in Total Quality Implementation* Singapore.
- Conceptual Framework," *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol 22, No. 2 (Spring), 99-113.
- Dick, A. S. and K. Basu (1994), "Customer Loyalty: Toward an Integrated
- Elfian & Ariwibowo. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Bis Transjakarta di Terminal Kampung Melayu. *Jurnal Dinamika Manajemen Dan Bisnis*, 1(2). <https://doi.org/10.21009/jdmb.01.2.05>
- Ghozali, I. (2011). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gofur, A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.

- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: How to earn it, How to keep it*. Lexington: An Imprint of The Free Press
- Hermanto. (2016). Pengaruh Penerapan ISO 9001:2008 Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Balai Pengobatan PT. Kertas Leces di Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Ecobuss*, 4(1), 30-39. Retrieved from <https://ejournal.upm.ac.id/index.php/ecobuss/article/view/210>
- Hermanto, H. (2016). Pengaruh Kejelasan Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan Dan Infrastruktur Terhadap Kepuasan Masyarakat. *UNEJ E-PROCEEDING*, 1, 301-311..
- Herokholqi & Cahyana. (2018). Analisa Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode Structural Equation Modeling (Sem). *Spektrum Industri*, 16(1), 9-17. Retrieved from <http://journal.uad.ac.id/index.php/Spektrum/article/view/9776/4730>.
- Hidayat & Setiawardani. (2018). Service Quality dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 13. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.930>.
- Ibrahim & Thawil. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 175-182.
- Ismail, A. et all. (2001). Service quality and customer loyalty in telecommunication sector, 18(M), 71-81. <https://doi.org/10.9744/jmk.18.1.71>
- ISO 9001. (2015). *Sistem Manajemen Mutu-Persyaratan (ISO 9001:2015 IDT) ICS 03.120.10*. Jakarta: BSN (Badan Standarisasi Nasional).
- Jatmikowati, S. H. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Jiang et al. (2009). Consumer Satisfaction with Public Health Care in China. *Journal of Social Sciences*, 5(3), 223-235. <https://doi.org/10.3844/jssp.2009.223.235>

- Juran J.M. dan Griya, F.M. 1993. *Quality Planning and Analysis*. 3 ED. Singapore: Mic-Graw Hill.Inc.
- Kuswana, S. (2016). *Ergonomi dan K3, Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip & Gary Armstrong (2006). "Principles of Marketing" Eleventh Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Lestary & Harmon. (2018). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis Dan Investasi*, 3(2), 94. <https://doi.org/10.35697/jrbi.v3i2.937>
- Lusianti, D. (2017). Pengukuran Kepuasan Peserta Jkn Melalui Pendekatan Importance-Performance Analysis. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 16(1), 17-25.
- Meesala & Paul. (2016). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals: Thinking for the future. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40(October 2015), 261-269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.10.011>
- Miswanto, & A. (2017). The Influence Of Service Quality And Store Atmosphere, 19(2), 106-111. <https://doi.org/10.9744/jmk.19.2.106>
- Munir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ningsih & Segoro. (2014). The Influence of Customer Satisfaction, Switching Cost and Trusts in a Brand on Customer Loyalty - The Survey on Student as im3 Users in Depok, Indonesia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 143, 1015-1019. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.546>
- Notoatmodjo, S. (2015). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan-Pendekatan Praktis (3rd ed.)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Permen PAN & RB Nomor 16. (2014). *Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta: Menteri PAN & RB.

- Priansa, D. (2015). *Administrasi dan Operasional Perkantoran*. Bandung: Alfabeta.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Rahayuningsih, et al. (2017). Pengaruh Kompensasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Di Sub Rayon 02 Pecangaan Kabupaten Jepara. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)* (2017) 5(3), 5(3), 331-345.
- Ratihpratiwi & Apriandi. (2019). Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Tor Ganda Medan. *Tijarah Ekonomi Dan Bisnis Islami*, 1(17), 0-13.
- Riduwan. et al. (2008). *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Riduwan, et al. (2008). *Cara Menggunakan dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)* (Cetakan 2.). Bandung: Alfabeta.
- Salgiarti & Suryani. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik, Fasilitas Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Sistem Pengelolaan Arsip Dikantor Kelurahan se-Kecamatan Cilacap Utara. *Economic Education Analysis Journal*, 6(2). Retrieved from <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/view/16424>
- Santoso, S. (2012). *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sari, U. P. (2016). Pengaruh Fasilitas, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Sangatta Selatan Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 4(4), 505-519.
- Sarwono, J. (2012). *Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Dengan SPSS: Aplikasi Dalam Riset Pemasaran, Keuangan, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Kewirausahaan*. Yogyakarta: Andi.
- Sedarmayanti. (2011). *Tata Kerja dan Produktivitas Kerja Suatu Tinjauan dari Aspek Argonomi atau Kaitan Antara Manuai*

- dengan Lingkungan Kerjanya. Bandung: CV Mandar Maju.
- Setyawan, D. B. (2017). Pengaruh Motivasi, Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan. Seminar Nasional Dan The 4th Call For Syariah Paper (SANCALL) Peran Profesi Akuntansi Dalam Penanggulangan Korupsi, 4.
- Soekiyono. (2017). Analisis Faktor Yang Memperangaruhi Kepuasan Pasien Badan Pelayanan Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Pada Rumah Sakit Jabodetang, 11(1), 50–60.
- Sofyan dkk. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. Diponegoro Journal of Social and Politic, 1–12.
- Sudaryono. (2016). Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Sudiarditha, et al. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja. Jurnal Manajemen, 20(2), 1–5.
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiawan, et al. (2017). Pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Kinerja, 14(2), 61–69. Retrieved from <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/2480/338>
- Sutrisno, E. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana.
- Tjiptono & Chandra. (2011). Service, Quality & Satisfaction (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono & Chandra. (2015). Strategi Pemasaran (4th ed.). Yogyakarta: Andi.

- Tjiptono, F. (2008). Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi.
- UU RI No.36. (2009). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tentang Kesehatan.
- Virgana. (2014). Kepuasan kerja, kepemimpinan, lingkungan, dan motivasi kerja pegawai dinas pendidikan. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 20(2), 150-155.
- Warsito, B. (2008). Pengaruh Imbalan dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 4(3), 184-193.
- Widodo, A. S. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Arista Palembang. *IQTISHAD. Jurnal Sosial Ekonomi*, 16(2), 59-67. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17882.59844>
- Wowiling & Wahyudi. (2019). Faktor Determinan Kepuasan dan Loyalitas Konsumen: Peran Persepsi Harga Sebagai Pembederasi. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB)*, 4(1), 153-164.
- Zeithaml, et al. (2009). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (5th editio). New York, USA: McGraw-Hill.

BIODATA PENULIS



Hermanto, SE., S.Kep. Ns., MM., CRA. Lahir di Tuban 11 Mei 1968. Penulis adalah seorang dosen di Universitas Panca Marga Probolinggo. Pendidikan yang beliau tempuh adalah D3 di Akademi Perawatan Surabaya pada tahun 1991, dan dilanjutkan ke jenjang Strata 1 di Universitas Panca Marga pada tahun 2005. Pada tahun 2012, penulis kembali menempuh pendidikan S1 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri dan melanjutkan pendidikan S2 di STIE Indonesia pada tahun 2013. Selain itu, penulis juga mengambil jenjang profesi pada tahun 2013 di STIKes Surya Mitra Husada Kediri, dan mengambil jenjang profesi di Certified Risk Asociete pada tahun 2019.

Penulis pernah bekerja sebagai Staf Paramedis dan SDM di salah satu Perusahaan BUMN (1992-2013) sebelum pada akhirnya menjadi tenaga pendidik. Bidang ilmu yang beliau ampu antara lain adalah Manajemen Operasional, Manajemen Sumber Daya Manusia, Praktek Laporan Manajemen dan Metodologi Penelitian. Penulis merupakan pemenang Hibah Penelitian Dosen Pemula Ristekdikti Di Tahun 2018 Dan Tahun 2019.

