

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASIEN KLINIK JAKARTA DENTAL PROJECT

Azhima Fajar Amalia, Veta Lidya Delimah Pasaribu

Universitas Pamulang Tangerang Selatan, Indonesia

Email: azhimalia@gmail.com, veta01189@unpam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project baik secara parsial maupun secara simultan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah konsumen selaku pasien Klinik Jakarta Dental Project sebanyak 398 konsumen, dengan jumlah sampel sebanyak 80 orang dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *Proporsional random sampling*. Teknik Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik uji regresi linier sederhana, uji regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinasi dan uji hipotesis. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,041 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $2,083 > t_{tabel}$ sebesar 1,991, terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $8,647 > t_{tabel}$ sebesar 1,991 dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $72,994 > F_{tabel}$ sebesar 3,12.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Kepuasan Konsumen

Abstract

This study aims to determine the effect of service quality and price on consumer satisfaction in patients at the Jakarta Dental Project Clinic, either partially or simultaneously. The method used is a quantitative research method. The population used is consumers as patients of the Jakarta Dental Project Clinic as many as 398 consumers, with a total sample of 80 people with a sampling technique using proportional random sampling. The analysis technique used includes validity test, reliability test, classical assumption test, simple linear regression test, multiple linear regression test, correlation test, determination test and hypothesis testing. The results of this study are that there is a significant effect between service quality and customer satisfaction in patients at the Jakarta Dental Project Clinic as evidenced by the sig value. of $0.041 < 0.05$ and tcount value of $2,083 > t_{table}$ of 1,991, there is a significant effect between price and customer satisfaction in

How to cite:	Azhima Fajar Amalia, Veta Lidya Delimah Pasaribu (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project. <i>Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia</i> . 7 (8).
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

Jakarta Dental Project Clinic patients as evidenced by the value of sig. of 0.000 <0.05 and tcount value of 8.647 > ttable of 1.991 and there is a significant influence between service quality and price together on consumer satisfaction in Jakarta Dental Project Clinic patients as evidenced by the sig value. of 0.000 <0.05 and the value of Fcount of 72,994 > Ftable of 3.12.

Keywords: *Service Quality, Price, Consumer Satisfaction*

Pendahuluan

Pada sektor industri jasa kesehatan, baik itu rumah sakit, puskesmas maupun klinik agar usaha tersebut berkembang pesat diperlukan pengetahuan tentang pelayanan konsumen yang baik. Agar dapat mampu menghadapi setiap persaingan yang terjadi maka setiap rumah sakit, puskesmas maupun klinik harus bisa memenuhi kepuasan konsumen dengan melakukan berbagai macam strategi jasa yang ditawarkan.

Terlebih pada saat akhir tahun 2019 terjadi pandemi virus COVID-19 (*Coronavirus*) yang merupakan bencana kesehatan berskala besar. Maraknya penyakit yang menular terutama penyakit Covid-19, masyarakat pun sudah saat ini sudah mulai menyadari pentingnya Kesehatan bagi hidup mereka. Kesadaran masyarakat yang semakin meningkat akan pentingnya kesehatan merupakan salah satu alasan bahwa kebutuhan prasarana kesehatan juga meningkat, selain itu masyarakat semakin pandai dalam memilih penyedia jasa kesehatan yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan.

Seiring dengan pengaruh dari penyakit Covid-19 tersebut pada dunia kesehatan telah menyebabkan persaingan yang ketat dan kompetitif antar penyedia pelayanan kesehatan. Salah satu jasa pelayanan kesehatan adalah klinik, fungsi klinik berkembang pesat kearah pelayanan kesehatan yang menyeluruh seiring dengan berkembangnya ilmu dan teknologi baik dalam penyembuhan pasien yang sedang sakit maupun yang membutuhkan konsultasi kesehatan hingga upaya pencegahan suatu penyakit dan peningkatan kesehatan.

Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah seperti Pembatasan aktivitas masyarakat, *social distancing*, *fisikal distancing*, PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) hingga kebijakan yang dilakukan saat ini yaitu PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat) demi memutus mata rantai penularan virus Covid-19 memberikan dampak terhadap berbagai macam sektor khususnya sektor kesehatan. Dampak nyata yang disebabkan Covid-19 yaitu penurunan konsumen yang menggunakan jasa pelayanan kesehatan yang diakibatkan karena keresahan masyarakat untuk datang ke pusat penyedia jasa pelayanan kesehatan. Sehingga keberlangsungan klinik di masa mendatang tergantung pada kemampuannya memberikan respon terhadap kebutuhan pasien untuk dapat mencapai kepuasan pasien tersebut yang merupakan konsumen bagi klinik melalui pelayanan yang berkualitas hingga harga yang bervariasi.

Seluruh kegiatan tersebut akan berakhir pada kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan suatu unsur yang penting bagi konsumen dalam menggunakan

suatu jasa. Menurut Tjiptono (2016:246) menyatakan bahwa “Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”. Apabila konsumen merasa puas, maka ia mungkin untuk kembali dalam menggunakan jasa yang sama. Hal ini menimbulkan persaingan diantara penyedia jasa pelayanan kesehatan. Terlebih disaat pandemi Covid-19 saat ini konsumen cenderung memilih klinik yang dapat dipercaya, hal tersebut didapatkan melalui kepuasan pasien selaku konsumen bagi klinik.

Begitupun dengan *Klinik Jakarta Dental Project* sebagai salah satu jasa penyedia kesehatan, *Klinik Jakarta Dental Project* harus mampu menyakinkan konsumennya bahwa *Klinik Jakarta Dental Project* telah mematuhi standar protokol kesehatan sehingga calon kosumen dapat merasa aman, hal itu akan berdampak terhadap kepuasan konsumen, jika konsumen merasa puas maka konsumen akan datang kembali. Namun saat ini terkhususnya selama masa pandemi Covid-19 pada *Klinik Jakarta Dental Project* terjadi penurunan jumlah konsumen, yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1
Data Konsumen
Klinik Jakarta Dental Project

Jenis pelayanan	Tahun			
	Mei 2017 – April 2018	Mei 2018 – April 2019	Mei 2019 – April 2020	Mei 2020 – April 2021
<i>Pedodontist</i>	18	14	12	9
<i>Endodontist</i>	207	242	207	166
<i>Bedah Mulut</i>	53	61	54	40
<i>Prosthodontist</i>	35	82	81	57
<i>Orthodontist</i>	72	77	75	56
<i>Periodontist</i>	101	121	125	70
Jumlah	486	597	554	398

Sumber data : Klinik Jakarta Dental Project (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat jumlah konsumen dari enam jenis pelayanan gigi yaitu *Pedodontist*, Sp.KGA (Spesialis Kedokteran Gigi Anak), *Endodontist*, Sp.KG (Spesialis Konservasi Gigi), *Oral Surgeon*, Sp.BM (Spesialis Bedah Mulut), *Prosthodontist*, Sp.Prost (Spesialis Prosthodontisi/Ahli Gigi Turunan), *Orthodontist*, Sp.Ort (Spesialis Meratakan Gigi) dan *Periodontist*, Sp.Perio (Spesialis Periodonsi/Ahli Jaringan Penyangga Gigi) selama empat tahun terhitung dari bulan Mei 2017 sampai dengan bulan April 2021 terdapat fluktuasi jumlah konsumen selaku pasien *Klinik Jakarta Dental Project*. Terlebih pada saat bulan Mei 2020 sampai bulan April 2021 terjadi penurunan jumlah pasien yang cukup drastis hal tersebut menunjukkan bahwa berkurangnya minat konsumen untuk datang ke *Klinik Jakarta Dental Project* yang bisa saja disebabkan dengan belum tercapainya kepuasan konsumen pada Klinik Jakarta Dental Project.

Dalam upaya mencapai kepuasan konsumen tersebut, sebagai pelayanan kesehatan masyarakat umum, klinik memiliki masalah utama yaitu menganai pelayanan yang diberikan apakah sudah atau belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pasien selaku konsumen. Oleh karena itu pihak penyedia jasa kesehatan dituntut untuk dapat memenuhi kepuasan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2016:59) menyatakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”. Hal tersebut menjadi salah satu pertimbangan konsumen karena semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka akan menjadi penilaian yang baik pula.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya penurunan penjualan tersebut diantaranya disebabkan karena faktor kualitas pelayanan. Begitupun juga dengan *Klinik Jakarta Dental Project* diketahui dengan adanya beberapa kritik dan saran yang diterima dengan review yang dilakukan melalui google review summary pada oleh *Klinik Jakarta Dental Project*, terdapat beberapa keluhan dari konsumen mengenai kualitas pelayanan Klinik Muslimedika, yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 2
Data Keluhan Konsumen
Klinik Jakarta Dental Project

No.	Jenis Keluhan	Jumlah	Presentase
1.	Manual, lama, belum dapat mendaftar dengan online untuk pasien baru	32	19,75 %
2.	Lahan parkir yang terbatas dan pelayanan kurang cepat	21	12,96 %
3.	Masih ada yang tidak menggunakan masker dengan benar	14	8,64 %
4.	Mengajukan pertanyaan melalui whatsapp yang direspon kesokan harinya dan tidak membalas	17	10,49 %
5.	Lamanya dalam menunggu obat, resepsionis yang tidak stand by, resepsionis yang kurang tanggap	16	9,88 %
6.	Hasil test antigen yang diprint tanpa ada tulisan tangan atau coretan sehingga konsumen dicurigai manipulasi hasil test antigen dan chat via whatsapp yang tidak di respon dengan baik	17	10,49 %
7.	Jam operasioanal yang belum jelas dan karyawan yang kurang tanggap dan kurang cekatan	30	18,52 %
8.	Service nya kurang memuaskan	15	9,26 %

Sumber data : Google Review Summary (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa keluhan kosumen terhadap kualitas pelayanan pada oleh *Klinik Jakarta Dental Project* seperti lahan parkir yang terbatas dan pelayanan kurang cepat dimana konsumen memberi penilaian

sebanyak 12,96 % dengan melalui google review summary, mengajukan pertanyaan melalui whatsapp yang direspon kesokan harinya dan tidak membalas dimana konsumen memberi penilaian sebanyak 10,49 %, hingga service nya kurang memuaskan dimana konsumen memberi penilaian sebanyak 9,26 % hal tersebut ini tentu belum tercapainya kepuasan konsumen oleh *Klinik Jakarta Dental Project*.

Selain itu berkembangnya penyedia jasa kesehatan seperti klinik dengan berbagai macam pelayanan, kebutuhan dan lainnya di seimbangi dengan harga yang disesuaikan dengan apa yang didapatkan oleh konsumen. Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 324) menyatakan bahwa “Harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa”. Seperti pada *Klinik Jakarta Dental Project* yang merupakan klinik penyedia jasa kesehatan gigi yang berada didaerah Jakarta, perlu menyesuaikan harga dengan kualitas pelayanan yang diberikan dan manfaat yang didapatkan oleh para konsumen.

Penurunan penjualan tersebut diantaranya dapat disebabkan karena faktor kualitas pelayanan dan harga. Begitupun juga dengan *Klinik Jakarta Dental Project* dengan harga yang diberikan untuk setiap pelayanannya, menjadi bahan pertimbangan bagi setiap konsumen. Harga pada *Klinik Jakarta Dental Project*, yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Tabel 3
Daftar Harga Klinik Jakarta Dental Project

Jenis	Tindakan	Harga
	<i>Scaling Anak</i>	350.000
	Penambahan Gigi Anak	400.000
	Pencabutan Gigi Anak	400.000
<i>Pedodontist</i>		
	<i>Open Bur</i> dan Tambal Sementara	150.000
	Perawatan Saluran Akar (PSA) Akar Tunggal /	330.000
<i>Endodontist</i>	<i>Visit</i>	
	Perawatan Saluran Akar (PSA) Akar Ganda / <i>Visit</i>	660.000
Jenis	Tindakan	Harga
	Penambalan <i>Anterror Sempel</i>	330.000
	Penambalan <i>Anterror Kompleks</i>	550.000
	Penambalan <i>Posterror Sempel</i>	330.000
	Penambalan <i>Posterror Kompleks</i>	550.000
	<i>Fiber Post</i> / Pasak	700.000
	<i>Pulp Capping</i> / Liner	300.000
	Pencabutan Sederhana	330.000
	Pencabutan Sulit	550.000
	Pencabutan Komplikasi	770.000
	<i>Odontectomy</i> (OD) Kelas 1	1.700.000
	<i>Odontectomy</i> (OD) Kelas 2	3.300.000
	<i>Affhecting</i>	120.000
Bedah Mulut		

<i>Prosthodontist</i>	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) <i>Valplast</i>	1.200.000
	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) Akrilik	2.400.000
	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) Meta <i>Crown Metal Porcelain</i>	4.300.000
	<i>Rebase / Rline GTSL</i>	3.500.000
	Kontrol Gigi Tiruan	1.200.000
	<i>Temporary Crown</i>	300.000
	<i>Bongkar Crown</i>	500.000
	<i>Crown Zirconia</i>	400.000
	<i>Metal Braces</i>	4.500.000
	Kontrol <i>Metal Braces</i>	7.000.000
	<i>Debonding / Pelepasan Braces</i>	250.000
	<i>Retainer Hewley</i>	500.000
	<i>Retainer Esarx</i>	1.800.000
	Rujukan Ortho / Pindah Dokter	2.000.000
<i>Orthodontist</i>		
<i>Scalling Kelas 1</i>	350.000	
<i>Scalling Kelas 2</i>	550.000	
<i>Kuretase</i>	500.000	
<i>Occlusal Adjustment</i>	50.000	
<i>Periodontist</i>		

Sumber data : Klinik Jakarta Dental Project (2021)

Dari tabel 3 diatas dapat dilihat daftar harga pelayanan berdasarkan tindakan pada *Klinik Jakarta Dental Project*, bervariasi tergantung pada jenis tindakan yang dilakukan. Selain daftar harga tersebut juga menjadi bahan pembandingan dengan klinik lainnya bagi konsumen, konsumen sering kali membandingkan harga dari satu tempat ketempat lainnya. Maka perbandingan harga tersebut dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Daftar Perbandingan Harga Pada Klinik Gigi
Jakarta Dental Project, Muslimesdika dan Family Dentistry Mei 2020 – April 2021

Jenis	Tindakan	Jakarta Dental Project		Muslimesdika		Family Dentistry Dental Clinic	
		Harga	Jumlah Pasien	Harga	Jumlah Pasien	Harga	Jumlah Pasien
	<i>Scaling Anak</i>	350.000	3	300.000	4	550.000	5
	Penambahan Gigi Anak	400.000	1	300.000	2	600.000	2
	Pencabutan Gigi Anak	400.000	5	250.000	8	600.000	11
<i>Pedodontist</i>							
	<i>Open Bur dan Tambal Sementara</i>	150.000	24	350.000	12	450.000	35
	Perawatan Saluran Akar (PSA) Akar	330.000	31	400.000	25	1.200.000	20

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasien
Klinik Jakarta Dental Project

	Tunggal / Visit						
	Perawatan Saluran Akar (PSA) Akar Ganda / Visit	660.000	23	700.000	14	1.500.000	20
						0	
	Penambalan <i>Anterror Sempel</i>	330.000	14	500.000	10	750.000	13
	Penambalan <i>Anterror Kompleks</i>	550.000	11	600.000	14	800.000	9
	Penambalan <i>Posterror Sempel</i>	330.000	16	350.000	16	700.000	17
	Penambalan <i>Posterror Kompleks</i>	550.000	12	575.000	21	1.000.000	10
Endodontist	<i>Fiber Post / Pasak</i>	700.000	6	850.000	2	1.500.000	4
						0	
	<i>Pulp Capping / Liner</i>	300.000	29	250.000	38	500.000	16
	Pencabutan Sederhana	330.000	12	350.000	9	2.000.000	13
						0	
	Pencabutan Sulit	550.000	7	550.000	12	3.500.000	24
						0	
	Pencabutan Komplikasi	770.000	3	750.000	4	3.500.000	7
						0	
Bedah Mulut	Odontectomy (OD) Kelas 1	1.700.000	6	3.500.000	2	14.000.000	3
				00		00	
	Odontectomy (OD) Kelas 2	3.300.000	3	4.500.000	0	25.000.000	3
				00		00	
	<i>Affhecting</i>	120.000	9	250.000	3	500.000	8
	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) <i>Valplast</i>	1.200.000	5	2.500.000	2	4.000.000	14
				00		0	
	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) <i>Akrilik</i>	2.400.000	3	1.500.000	9	4.500.000	2
				00		0	
	Gigi Tiruan Sebagian Lepas (GTSL) <i>Meta</i>	4.300.000	7	3.000.000	11	5.000.000	10
				00		0	
	<i>Crown Metal Porcelain</i>	3.500.000	4	2.800.000	12	4.000.000	6
				00		0	
Prosthodontist	Rebase / Rline GTSL	1.200.000	6	850.000	8	800.000	6
	Kontrol Gigi Tiruan	300.000	18	200.000	22	300.000	15
	<i>Temporary Crown</i>	500.000	7	500.000	5	500.000	6
	Bongkar <i>Crown</i>	400.000	4	300.000	6	800.000	3
	<i>Crown Zirconia</i>	4.500.000	3	4.000.000	4	6.000.000	1
				00		0	
Orthodontist	<i>Metal Braces</i>	7.000.000	3	7.500.000	1	18.000.000	1
				00		00	

Sumber data : Rekap Harga (2021)

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dari beberapa jenis dan Tindakan yang dilakukan pada tiga klinik yang berbeda yaitu *klinik Jakarta Dental Project* , klinik *Muslimedika* dengan klinik *Family Dentistry Dental Clinic*, terdapat perbedaan harga di beberapa tindakan yang dilakukan seperti tindakan *Scaling Anak* pada *Klinik Jakarta Dental Project* seharga Rp. 350.000, pada Klinik *Muslimedika* hanya sebesar Rp. 300.000 sedangkan pada *Family Dentistry Dental Clinic* sebesar Rp. 500.000 ., selain itu terdapat persamaan harga seperti pada tindakan *Pencabutan Sulit* pada klinik *Jakarta Dental Project* seharga Rp. 550.000 dan pada klinik *Muslimedika* seharga Rp. 550.000

dimana pada kedua klinik tersebut memiliki harga tidakan yang sama namun pada *Family Dentistry Dental Clinic* seharga Rp. 3.500.000 menjadi perbedaan yang sangat jauh. Hal ini akan menjadi bahan pertimbangan bagi konsumen dan akan menjadi faktor penentu kepuasan konsumen, apakah kepuasan yang dirasakan konsumen setara dengan harga yang dikeluarkan ataukah tidak.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2017:19) menyatakan bahwa “penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan keadaan atau nilai satu atau lebih variabel secara mandiri”.

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif menurut Sugiyono (2017:8) menyatakan bahwa “metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:38) menyatakan bahwa “variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Sesuai dengan judul penelitian “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen” maka terdapat dua jenis variabel yaitu variabel *independen* (variabel bebas) dan variabel *dependen* (variabel terikat).

Variabel bebas (*independent variabel*)

Menurut Sugiyono (2017:39) “variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen* (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (x1) dan harga (x2)

Variabel terikat (*dependent variabel*)

Menurut Sugiyono (2017:39) “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan konsumen (Y).

Tabel 5
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala
	Menurut	1. Berwujud	1. Karyawan Klinik Jakarta	
	Tjiptono	(<i>tangible</i>)	Dental Project mempunyai	
	(2016:59)		penampilan yang bersih	
	menyatakan		dan rapi	

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen pada Pasien
Klinik Jakarta Dental Project

	bahwa “kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan		2. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project mampu menjalin komunikasi yang baik	
Kualitas pelayanan (x1)	yang diharapkan dan pengendalian	2. Empati (<i>empathy</i>)	3. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen	Skala Likert
	atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen”.		4. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project selalu mengutamakan kebutuhan konsumen	
		3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	5. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project mempunyai kemampuan membantu kebutuhan konsumen dengan baik	
Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala
			6. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project dapat mengatasi keluhan dengan baik	
		4. Keandalan (<i>reliability</i>)	7. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project cekatan dalam melakukan pelayanan	
			8. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project mempunyai kemampuan pelayanan yang terbaik	
		5. Jaminan (<i>assurance</i>)	9. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project memahami mengenai jasa yang ditawarkan	
			10. Karyawan Klinik Jakarta Dental Project dapat memberikan kepercayaan kepada konsumen.	
	Menurut Kotler dan Amstrong (2016: 324) menyatakan bahwa “harga adalah sejumlah uang yang ditagihkan atas suatu produk dan jasa atau jumlah dari nilai yang	1. Keterjangkauan harga	1. Harga yang ditawarkan oleh Klinik Jakarta Dental Project terjangkau oleh masyarakat	
		2. Harga sesuai dengan kemampuan atau daya	2. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan setiap jenis pelayanannya	
			3. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan kemampuan atau daya beli masyarakat	

Harga (x2)	ditukarkan para pelanggan untuk memperoleh manfaat dari memiliki atau menggunakan suatu produk dan jasa”.	saing harga	4. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project terjangkau dibandingkan dengan klinik lainnya	Skala Likert
		3. Kesesuaian harga dengan kualitas produk	5. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan produk-produk yang diberikan	
			6. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project mampu memuaskan konsumen	
Variabel	Definisi	Indikator	Sub Indikator	Skala
		4. Kesesuaian harga dengan manfaat	7. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan manfaat yang dirasakan	
			8. Harga pada Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan kebutuhan masyarakat	
Kepuasan konsumen (y)	Menurut Tjiptono (2016:246) menyatakan bahwa “kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.	1. Kepuasan konsumen keseluruhan (<i>overall customer satisfaction</i>)	1. Konsumen merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh Klinik Jakarta Dental Project	Skala Likert
		2. Konfirmasi harapan (<i>confirmation of expectations</i>)	2. Konsumen puas dengan kesopanan dan keramahan karyawan Klinik Jakarta Dental Project	
		3. Niat beli ulang (<i>repurchase intention</i>)	3. Jasa Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan harapan konsumen 4. Pelayanan Klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan harapan konsumen	
		4. Kesiediaan untuk merekomen-	1. Konsumen berniat menggunakan kembali jasa Klinik Jakarta Dental Project 6. Konsumen berniat menggunakan jasa Klinik Jakarta Dental Project yang lainnya 7. Konsumen akan merekomendasikan produk Klinik Jakarta	

dasi (<i>willingnessto recommend</i>)	Dental Project kepada yang lainnya 8. Konsumen bersedia memberikan informasi mengenai keunggulan produk Klinik Jakarta Dental Project
--	---

Sumber: Operasional Variabel Penelitian (2021)

Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah konsumen selaku Klinik Jakarta Dental Project sebanyak 398 konsumen. Secara lebih rinci mengenai populasi dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 6
Angka Populasi Klinik Jakarta Dental Project

Bulan	Jenis Pelayanan Kesehatan (Konsumen)					
	Pedo	Endo	BM	Prostho	Ortho	Perio
May-20	1	11	2	8	5	7
Jun-20	1	14	1	2	4	7
Jul-20	0	13	3	2	4	8
Aug-20	0	16	2	5	2	6
Sep-20	0	14	2	7	3	10
Oct-20	0	11	4	3	4	8
Nov-20	0	18	3	5	5	5
Dec-20	2	12	4	3	6	6

Bulan	Jenis Pelayanan Kesehatan (Konsumen)					
	Pedo	Endo	BM	Prostho	Ortho	Perio
Jan-21	2	11	6	2	6	2
Feb-21	1	15	5	9	8	3
Mar-21	1	13	4	7	6	5
Apr-21	1	18	4	4	3	3
Jumlah	9	166	40	57	56	70
Total	398					

Sampel

Menurut Sugiyono (2017:81) menyatakan bahwa “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut”. Dalam menentukan sampel maka diperlukan teknik *sampling*, menurut Sugiyono (2017:81) “tehnik *sampling* merupakan tehnik pengambilan sampel untuk digunakan dalam penelitian”. Untuk menentukan sampel yang akan yang digunakan dalam penelitian, digunakan teknik *Proporsional random sampling* yakni pemilihan sampel dilakukan secara acak sederhana secara proporsional dengan cara dihitung proporsionalnya. Alasan peneliti menggunakan tehnik tersebut karena pelanggan tersebar diberbagai wilayah dengan karakteristik yang berbeda sehingga peneliti menganggap perlu melakukan penyebaran kuesioner secara proporsional yang dianggap cukup mewakili kebutuhan penelitian ini. Untuk mendapatkan sampel yang representatif maka penulis mengambil beberapa sampel yang memiliki peluang yang sama dengan menggunakan rumus Slovin (Siregar, 2012:149) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Jumlah Populasi = 398 e = Kesalahan yang
ditetapkan = 10%

Didalam penelitian ini sampel yang diambil secara acak, dan sesuai dengan rumus ukuran sampel diatas, adalah:

$$n = \frac{N}{N(e)^2 + 1}$$

$$n = \frac{398}{398 \times (0,01) + 1}$$

$$n = \frac{398}{4,98}$$

$n = 79,92$ responden

Dengan demikian sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 79,92 dan dibulatkan menjadi 80 orang.

Teknik Pengumpulan Data

Data Primer

Menurut Sugiyono (2017:137) menyatakan bahwa “data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulannya”. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) dan observasi yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2017:142) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner terbagi menjadi dua yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup.” Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan di gunakan adalah kuesioner tertutup dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Menurut Sugiyono (2017:93) menyatakan bahwa “skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017:145) menyatakan bahwa “observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi terbagi menjadi observasi partisipan dan observasi non partisipan.” Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang akan di gunakan adalah observasi partisipan adalah suatu observasi yang mana observer turut serta dalam kegiatan yang diobservasi. Penulis melaksanakan pengamatan langsung terhadap Klinik Jakarta Dental Project.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari konsumen Klinik Jakarta Dental Project maka dapat diketahui data mengenai responden, sebagai berikut:

Tabel 6
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Keterangan	Total	Presentase (%)
1.	Laki-Laki	32	40%
2.	Perempuan	48	60%
Jumlah		80	100 %

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah (2021)

Berdasarkan tabel 6 diatas dari 80 responden diketahui bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 32 orang atau sebesar 40% dan jumlah responden perempuan sebanyak 48 orang atau sebesar 60%. Maka mayoritas konsumen pada Klinik Jakarta Dental Project adalah perempuan.

Tabel 7
Responden Berdasarkan Usia

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1.	< 30 tahun	47	58,75%
2.	30-40 tahun	17	21,25%
3.	> 40 tahun	16	20%
Total		80	100 %

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah (2021)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dari 80 responden diketahui bahwa jumlah usia responden < 30 tahun sebanyak 47 orang atau sebesar 58,75%, jumlah usia responden 30-40 tahun sebanyak 17 orang atau sebesar 21,25% dan jumlah usia responden > 40 tahun sebanyak 16 orang atau sebesar 20%. Maka mayoritas konsumen pada Klinik Jakarta Dental Project berusia < 30 tahun.

Tabel 8
Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Keterangan	Jumlah	Presentase (%)
1.	SMP	0	0%
2.	SMA	19	23,75%
3.	Diploma	8	10%
4.	Sarjana	46	57,5%
5.	Magister	6	7,5%
6.	Doktoral	1	1,25%
Total		80	100 %

Sumber: Hasil kuesioner yang telah diolah (2021)

Berdasarkan tabel 8 diatas dari 80 responden dapat diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir SMA sebanyak 19 orang atau sebesar 23,75%, Pendidikan terakhir Diploma sebanyak 8 orang atau sebesar 10%, Pendidikan terakhir Sarjana sebanyak 46 orang atau sebesar 57,5%, Pendidikan terakhir Magister sebanyak 6 orang atau sebesar 7,5% dan Pendidikan terakhir Doktoral sebanyak 1 orang atau sebesar 1,25%. Maka mayoritas konsumen pada Klinik Jakarta Dental Project adalah Sarjana.

1. Uji Instrumen Data Penelitian

Pengujian instrumen data diperlukan untuk mengetahui bahwa variabel yang diteliti memiliki fungsi sebagai alat pembuktian meliputi uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:125) menyatakan bahwa “uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti”. Penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* menggunakan taraf signifikansi $\alpha = 0,5$ atau (5%), artinya tingkat kepercayaan pengujiannya adalah 95%. Syarat keputusan suatu instrumen dikatakan valid yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Dengan nilai r_{tabel} pada taraf signifikansi 5% adalah $df = n = 80 = 0,220$. Uji validitas dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Validitas

Variabel	No. Item Pernyataan	Nilai r		Keterangan
		r_{hitung}	r_{tabel}	
Kualitas Pelayanan(x1)	Item 1	0,393	0,220	Valid
	Item 2	0,397	0,220	Valid
	Item 3	0,446	0,220	Valid
	Item 4	0,369	0,220	Valid
	Item 5	0,608	0,220	Valid
	Item 6	0,600	0,220	Valid
	Item 7	0,652	0,220	Valid
	Item 8	0,573	0,220	Valid
	Item 9	0,582	0,220	Valid
	Item 10	0,665	0,220	Valid
Harga (x2)	Item 1	0,705	0,220	Valid
	Item 2	0,395	0,220	Valid
	Item 3	0,477	0,220	Valid
	Item 4	0,621	0,220	Valid
	Item 5	0,611	0,220	Valid
	Item 6	0,596	0,220	Valid
	Item 7	0,648	0,220	Valid
	Item 8	0,492	0,220	Valid
Kepuasan Konsumen(y)	Item 1	0,762	0,220	Valid
	Item 2	0,799	0,220	Valid
	Item 3	0,516	0,220	Valid
	Item 4	0,374	0,220	Valid
	Item 5	0,437	0,220	Valid
	Item 6	0,466	0,220	Valid
	Item 7	0,615	0,220	Valid
	Item 8	0,348	0,220	Valid

Sumber: Output SPSS Ver.24 (2021)

Berdasarkan tabel 9 diatas, dari pengujian validitas menggunakan SPSS Versi 24 dapat dilihat bahwa setiap butir item pernyataan variabel kaulitas pelayanan (x_1), harga (x_2) dan kepuasan konsumen (y) dinyatakan valid, hal ini dibuktikan setiap butir item pernyataan memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa “uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Pada penelitian ini reliabilitas dicari dengan menggunakan metode *cronbach alpha* dengan taraf signifikansi $\alpha= 0,5$ atau (5%), artinya tingkat kepercayaan pengujiannya adalah 95%. Syarat keputusan suatu instrumen dikatakan reliabel yaitu jika $r_{\alpha} \geq 0,6$. Uji reliabilitas dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:

Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standar <i>Cronbach's Alpha</i>	Keputusan
Kualitas Pelayanan (x1)	0,727	0,60	Reliabel
Harga (x2)	0,705	0,60	Reliabel
Kepuasan Konsumen (y)	0,674	0,60	Reliabel

Sumber: Output SPSS Ver.24 (2021)

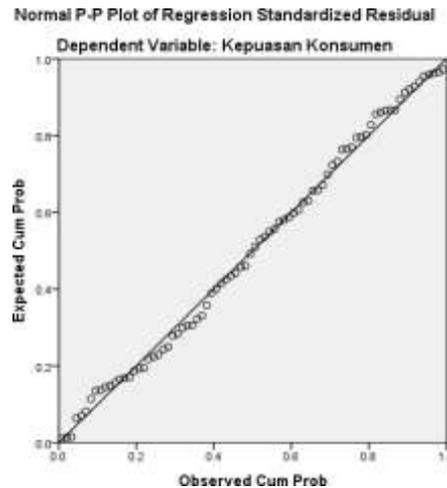
Berdasarkan tabel 4.5 diatas, dari pengujian reliabilitas menggunakan SPSS Versi 24 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* kualitas pelayanan (x1) adalah $0,727 > 0,60$, nilai *Cronbach's Alpha* harga(x2) adalah $0,705 > 0,60$ dan nilai *Cronbach's Alpha* kepuasan konsumen (y) adalah $0,674$ maka dinyatakan *reliabel*.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan untuk memperoleh hasil yang lebih akurat pada regresi berganda yang meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas.

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2013:160) menyatakan bahwa “uji normalitas adalah uji normalitas data dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal atau tidak”. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan teknik *probability plot*. Data yang baik adalah data yang bersidutribusi normal. Pengambilan keputusan uji normalitas jika ada (titik) menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:



Gambar 2

Hasil Uji Normalitas

Sumber: Output SPSS Ver.24 (2021)

Berdasarkan gambar 4.2 diatas, dari pengujian normalitas menggunakan SPSS Versi 24 dapat dilihat bahwa titik-titik yang menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2013:105) menyatakan bahwa “uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen”. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi multikolinieritas. Pengambilan keputusan uji multikolinieritas jika nilai *tolernace* $\geq 0,1$ / $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi multikolinearitas. Uji multikolinieritas dengan SPSS versi 24 adalah:

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardize	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	d Coefficient Beta			Toleranc	VIF
1	(Constant)	2.643	2.154		1.227	.224		
	Kualitas Pelayanan	.153	.074	.169	2.083	.041	.681	1.468
	Harga	.748	.086	.702	8.647	.000	.681	1.468

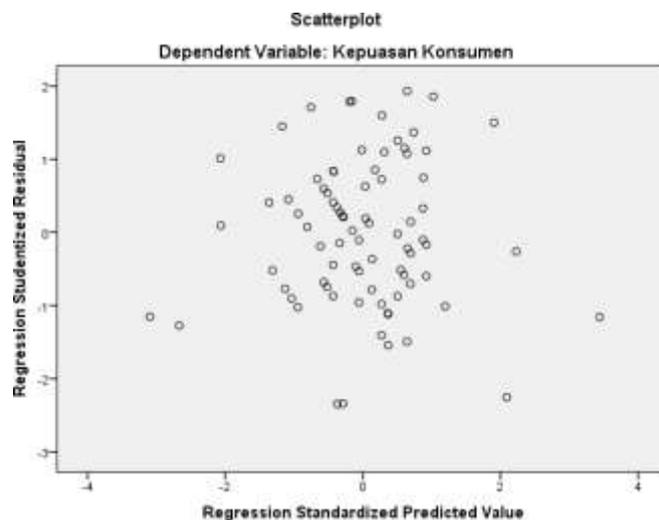
a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Sumber: Output SPSS Ver.24 (2021)

Berdasarkan tabel 11 diatas, dari pengujian multikolinieritas menggunakan SPSS Versi 24 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* sebesar $0,681 \geq 0,1$ dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar $1,468 \leq 10$, maka dapat disimpulkan bahwa modelregresi tidak terjadi multikolinearitas

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013:139) menyatakan bahwa “uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatana lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.” Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengambilan keputusan pada pengujian heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas, serta titik- titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dengan SPSS versi 24 sebagai berikut:



Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Output SPSS Ver.24 (2021)

Berdasarkan gambar 4.3 diatas, dari pengujian heteroskedastisitas menggunakan SPSS Versi 24 dapat dilihat bahwatidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa modelregresi tidak terjadi heteroskedastisitas

Pembahasan Penelitian

Pada pembahasan ini membahas mengenai hasil temuan setelah dilakukannya penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project.

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Berdasarkan analisis data deskriptif atas tanggapan pernyataan responden terhadap indikator variabel diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan (x1) dikatakan cukup baik, karena rata-rata skor 3,24 berada diantara (2,61 - 3,40), variabel harga (x2) dikatakan cukup baik, karena rata-rata skor berada diantara (2,61 - 3,40) dan variabel kepuasan konsumen (y) dikatakan cukup baik, karena rata-rata skor 3,31 berada diantara (2,61 - 3,40).

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan perhitungan SPSS versi 24, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 9,789 + 0,513x_1$, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,565 yang berarti nilai mendekati +1 dan berada diantara 0,400 – 0,599 maka secara parsial tingkat hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,319, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 31,9% dan nilai sig. sebesar $0,041 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,083 > t_{tabel}$ sebesar 1,991, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project. Berdasarkan hasil dari kuesioner pada variabel X1 “kualitas pelayanan” indikator “berwujud” pernyataan no. 2 pada hasil kuesioner masih terdapat 2 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “karyawan klinik Jakarta Dental Project mampu menjalin komunikasi yang baik”. Hal ini menjadi masukan untuk seluruh staff klinik Jakarta Dental Project agar dapat meningkatkan komunikasi lebih baik lagi dengan konsumen sehingga dapat menjalin hubungan yang baik antara staff dan konsumen. Dengan komunikasi yang baik akan menimbulkan citra yang baik bagi klinik Jakarta Dental Project sehingga konsumen nyaman untuk berkunjung kembali. Kemudian, pada variabel X1 “kualitas pelayanan” indikator “empati” pernyataan no. 3 pada hasil kuesioner masih terdapat 2 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “karyawan klinik Jakarta Dental Project mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen”. Diharapkan agar karyawan klinik Jakarta Dental Project memberikan perhatian kepada konsumen dan menanyakan secara ramah keluhan apa yang dirasakan oleh konsumen serta memberikan saran-saran tindakan yang sebaiknya dilakukan.

3. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan perhitungan SPSS versi 24, pengaruh harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental

Project diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 5,061 + 0,849x_2$, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,797 yang berarti nilai mendekati +1 dan berada diantara 0,600 – 0,799 maka secara parsial tingkat hubungan antar variabel harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang kuat, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,635, hal ini dapat disimpulkan bahwa harga secara parsial memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 63,5% dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t_{hitung} sebesar $8,647 > t_{tabel}$ sebesar 1,991, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project.

Berdasarkan hasil dari kuesioner pada variabel X_2 “harga” indikator “keterjangkauan harga” pernyataan no. 1 pada hasil kuesioner masih terdapat 2 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “harga yang ditawarkan oleh klinik Jakarta Dental Project terjangkau oleh masyarakat”. Diharapkan agar klinik Jakarta Dental Project memperhatikan dan menimbang Kembali harga dengan membandingkan harga tindakan dengan klinik gigi lainnya.

Kemudian, pada variabel X_2 “harga” indikator “kesesuaian harga dengan kualitas produk” pernyataan no. 5 pada hasil kuesioner masih terdapat 3 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “harga pada klinik Jakarta Dental Project sesuai dengan produk-produk yang diberikan”. Diharapkan agar klinik Jakarta Dental Project memperhatikan kualitas produk yang digunakan dengan kesesuaian harga yang diterapkan oleh klinik.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pasien Klinik Jakarta Dental Project

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dengan perhitungan SPSS versi 24, pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project diperoleh nilai persamaan regresi $Y = 2,643 + 0,153x_1 + 0,748x_2$, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,809 yang berarti nilai mendekati +1 dan berada diantara 0,800 – 1,000 maka secara simultan tingkat hubungan antar variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang sangat kuat, nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,655, hal ini dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 65,5% dan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $72,994 > F_{tabel}$ sebesar 3,12 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project. Berdasarkan hasil dari kuesioner pada variabel X_1 “kualitas pelayanan”, X_2 “harga” dan Y “kepuasan konsumen”, adanya pengaruh

secara bersamaan dengan kontribusi sebesar 65,5%. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan dan harga terbukti mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di klinik Jakarta Dental Project. Sehingga menurut saya perusahaan harus tetap mempertahankan variabel tersebut dalam menjalankan bisnisnya. Karena kualitas pelayanan harga merupakan faktor penting dalam menjalankan bisnis terutama dalam bisnis yang menjual jasa kepada konsumen. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas pelayanan dan menetapkan harga yang tepat agar mencapai kepuasan konsumen.

Kemudian, pada variabel Y “kepuasan konsumen” indikator “kepuasan konsumen keseluruhan” pernyataan no. 1 pada hasil kuesioner masih terdapat 2 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “konsumen merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh klinik Jakarta Dental Project”. Diharapkan agar klinik Jakarta Dental Project meningkatkan kepuasan konsumen dengan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Serta, pada variabel Y “kepuasan konsumen” indikator “kesediaan untuk merekomendasi” pernyataan no. 7 pada hasil kuesioner masih terdapat 3 orang yang menyatakan STS (Sangat Tidak Setuju) pada pernyataan “konsumen bersedia memberikan informasi mengenai keunggulan produk klinik Jakarta Dental Project”. Diharapkan agar klinik Jakarta Dental Project memberikan royalti kepada setiap konsumen seperti melakukan promosi dengan memberikan potongan harga jika konsumen bersedia memposting di Instagram.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1). Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,041 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $2,083 > t_{tabel}$ sebesar 1,991, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,565 yang berarti secara parsial tingkat hubungan antar variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang cukup kuat serta nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,319, yang berarti bahwa kualitas pelayanan secara parsial memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 31,9%. 2). Terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai thitung sebesar $8,647 > t_{tabel}$ sebesar 1,991, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,797 yang berarti secara parsial tingkat hubungan antar variabel harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang kuat serta nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,635, yang berarti bahwa harga secara parsial memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 63,5%. 3). Terdapat

pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project dibuktikan dengan nilai sig. sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $72,994 > F_{tabel}$ sebesar 3,12, nilai koefisien korelasi yaitu sebesar 0,809 yang berarti secara bersama-sama tingkat hubungan antar variabel kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project memiliki tingkat hubungan yang kuat serta nilai koefisien determinasi yaitu sebesar 0,655, yang berarti bahwa kualitas pelayanan harga secara bersama-sama memiliki kontribusi pengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pasien Klinik Jakarta Dental Project sebesar 65,5%.

BIBLIOGRAFI

- Alma, B. (2014). *Manajemem Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung:Alfabeta.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:Gava Media.
- Daryanto. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Satu Nusa.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariant Dengan Program SPSS Edisi 17*. Semarang: Universitas Dipenogoro.
- Hasan M, I. (2014). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 2*. Jakarta : Erlangga.
- Kotler, P & Keller, K, L. (2016). *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & Armstrong G. (2015). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Saladin, D. (2012). *Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Pelaksanaan Dan Pengendalian*. Bandung: CV Linda Karya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryadi, A. (2014). *Pendidikan Indonesia Menuju 2025*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suyoto, D. (2014). *Teori Kuesioner Dan Analisis Data: Untuk Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Swasta, B. (2016). *Manajemen Penjualan Edisi 3*. BPFE: Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa (Prinsip, Penerapan, Penelitian)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2015). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 1*. Yogyakarta : Andi Offset.

- Tjiptono, F. (2016). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Agustin, W., Setyawati., Rifa'i, M., & Sasmito, C. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Politik Dan Sosial Kemasyarakatan*. 10(2). 50-63.
- Cahyono, P. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Elladerma Skin Care Malang. *Jurnal EKBIS*. 19(1), 1086-1091.
- Hayati, K., Hakim, R, F., & Jannah M, E. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada unit Radiologi Rumah Sakit Gigi Dan Mulut Unsyiah. *Jurnal Cakradonya Dental*, 10(2), 78-85.
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Klinik Gigi Palapa Detinsts Jakarta Selatan). *Jurnal Perspektif*, 16(2) 113-117.
- Islami, V. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Servicescape* Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen di Klinik Jasmine Bogor. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*. 3(2), 203-208.
- Netriadi, L., Salfadri., & Firdaus, T, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Puskesmas Tarusan. *Jurnal Manajemen*. 3(1), 91-106.
- Nurhab, B. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap kepuasan Pasien Rumah Sakit. *Jurnal FINANSIA*. 1(2), 293-310.
- Resento, R, I., Susilowati, I, H., & Saadah, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poli Umum Pasa Klinik Sukamaju Tapos Depok. *Jurnal of Accounting And Busniness Management*, 5(1), 59-67.
- Suyitno. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penetapan Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Pada Pasien Rumah Sakit Umum Daerah Malang). *Jurnal of Applied Businness Administration*.2(1), 129-14

Copyright holder:

Azhima Fajar Amalia, Veta Lidya Delimah Pasaribu (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

