STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS PELAYANAN POLIKLINIK GIGI ABDI MULIA ANTARA JALAN WISMA PERMAI BARAT DENGAN JALAN MAY.JEND. SUNGKONO DI SURABAYA

Oleh :

AGNES TINA

NRP. 11193009

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA

SURABAYA

1997

ABSTRAK

Dalam era persaingan yang ketat dewasa ini kualitas pelayanan menjadi tolok ukur yang penting terutama di dalam bidang jasa. Sehubungan dengan kualitas pelayanan di atas, Poliklinik gigi Abdi Mulia juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya.

Cronin dan Taylor (1992, p. 55) menyatakan bahwa kualitas layanan dimulai dari tingkat kepuasan konsumen dan hasil dari kepuasan konsumen, di mana kualitas layanan dan kepuasan konsumen akan mempengaruhi intensitas kunjungan konsumen yang lebih kuat di kemudian hari. Pendapat di atas sudah mulai diadaptasikan oleh poliklinik gigi Abdi Mulia. Tampaknya sambutan masyarakat terhadap keberadaan poliklinik sangat positif yang ditunjukkan oleh jumlah pasien yang selalu meningkat. Akhirnya semakin banyak orang yang mempercayakan pemeriksaan kesehatan giginya di Abdi Mulia.

Sejalan dengan peningkatan kualitas pelayanan maka Poliklinik gigi Abdi Mulia membuka dua cabang yaitu, di Wisma Permai dan di May. Jend. Sungkono. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan tingkat kualitas pelayanan antara poli gigi Abdi Mulia di Wisma Permai dengan di Jl. May. Jend. Sungkono. Penelitian tingkat kualitas berdasarkan lima dimensi kualitas layanan yaitu : *Tangible, Reliability, Responsibility, Assurance*, dan *Emphaty*.

Penelitian ini termasuk studi komparatif dan menggunakan data ordinal sedangkan uji stastistik yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Uji ranking bertanda Wilcoxon data berpasangan. Proses pengolahan data menggunakan program microstat.

Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data primer melalui metode kuesioner ternyata terbukti bahwa tingkat kualitas pelayanan poliklinik gigi Abdi Mulia Wisma Permai lebih tinggi dibandingkan dengan poliklinik gigi Abdi Mulia May. Jend. Sungkono pada setiap dimensi kualitas layanan.

Beberapa alasan seorang pasien memilih Abdi Mulia adalah: lokasi yang dekat, pelayanan secara umum baik, staf yang ramah, dan harga yang terjangkau. Berdasarkan informasi di atas maka Poliklinik Abdi Mulia mempunyai prospek perkembangan usaha yang baik di masa depan asalkan lebih dapat memenuhi harapan konsumennya terutama dalam kualitas layanan. Karena Abdi Mulia bergerak dalam bidang jasa maka peran pelayanan sangat vital dalam menunjang kepuasan konsumen.

Beberapa saran yang dapat diberikan atas hasil penelitian ini adalah: Untuk Abdi Mulia Wisma Permai diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang telah baik. Sedangkan untuk Abdi Mulia May. Jend. Sungkono

diharapkan secara bertahap memperbaiki jenis pelayanan secara menyeluruh hingga akhirnya kesan pasien menjadi positif apalagi lokasi di May. Jend. Sungkono pasiennya relatif berasal dari kondisi keuangan yang lebih tinggi dibanding di Wisma Permai sehingga akan menuntut pelayanan yang lebih tinggi.

Akhirnya secara tidak langsung proses pelayanan yang berkualitas akan menimbulkan "mouth to mouth promotion" yaitu, konsumen yang merasa puas akan layanan Abdi Mulia akan mengkomunikasikan kepada orang lain. Kasus seperti ini sering terjadi maka peranan konsumen sangat membantu untuk "memasarkan" Abdi Mulia dan menimbulkan loyalitas konsumen dimasa mendatang.