

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Penelitian

Menurut Robbin & Judge (2008 : 28) komitmen organisasi mempengaruhi berbagai perilaku penting agar organisasi berfungsi efektif seperti rendahnya tingkat *turnover*, tingginya kinerja karyawan, rendahnya tingkat kemangkiran dan tingginya rasa memiliki atas tempat bekerja. Komitmen organisasi yang rendah dapat berujung pada keputusan karyawan meninggalkan pekerjaannya. Pergerakan tenaga kerja berupa pengunduran diri, perpindahan keluar unit organisasi, pemberhentian, atau kematian anggota organisasi yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi organisasi. Hal ini menimbulkan ketidakpastian terhadap kondisi tenaga kerja dan peningkatan biaya pelatihan, menimbulkan permasalahan moral pada karyawan yang tinggal, dan juga karyawan harus mempelajari keahlian yang baru.

Menurut Sahertian dan Soejipto (2011 : 20) komitmen organisasi dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas rasional profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu. .

Menurut Kotler (2002 : 80) karyawan yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi akan memberikan layanan yang baik kepada *costumer* begitupun sebaliknya jika karyawan memiliki komitmen organisasi yang rendah maka layanan yang diberikan kepada *costumer* juga akan rendah. Kualitas layanan adalah kata yang bagi penyedia jasa harus dilakukan dan dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dan penampilan produk merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam konteks meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar, ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh.

Menurut Wibowo (2012 : 110) ukuran kualitas layanan terdiri dari ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan, kesopanan, nyaman, dan terjangkau, serta akurat. Sedangkan Menurut Afrizawati (2012 : 60) pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan terhadap konsumen itu sendiri. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia produk atau jasa untuk memberikan layanan yang terbaik, dengan layanan yang maksimal akan memunculkan *satisfaction* tersendiri yang dirasakan oleh konsumen sebagai pengguna jasa tersebut. Seiring dengan berkembangnya zaman yang semakin cepat dan kemajuan dalam pendidikan serta perekonomian yang lebih makmur, perubahan sosial budaya masyarakat, serta perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang canggih, sarana transportasi dan komunikasi pun semakin canggih sehingga membuat aktivitas masyarakat semakin mudah.

Seperti saat ini alat transportasi dan komunikasi tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Karena dua hal tersebut sering digunakan untuk mempermudah segala pekerjaan manusia. Kecanggihannya alat transportasi di abad 21 tidak dapat terbendung lagi. Hal ini terbukti dengan adanya berbagai bidang, seperti bidang

komunikasi. Pemanfaatan teknologi bukan hanya dibidang komunikasi saja, tetapi teknologi dimanfaatkan pada bidang pendidikan, pertanian, keamanan, transportasi, dan lain-lain. Perkembangan zaman yang semakin cepat ini membuat manusia semakin kreatif dan inovatif menciptakan peluang usaha baru, terutama usaha yang menyediakan jasa transportasi. Karena manusia pada zaman sekarang membutuhkan alat transportasi yang cepat, nyaman, aman, dan mudah ditemukan di daerah perkotaan seperti Kota Bandung yang daerahnya cukup luas dan penduduknya padat seringkali menimbulkan kemacetan karena banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan pribadi. Hal ini berpengaruh terhadap masyarakat yang menggunakan kendaraan umum, karena akan merasa jenuh ketika menghadapi kemacetan tersebut.

Masalah transportasi yang semakin banyak bermunculan, semakin banyak pula bisnis sektor jasa transportasi yang berpeluang untuk jadi sebuah bisnis baru, seperti bisnis dalam skala besar taxi, bus sampai skala kecil angkot ataupun ojek pangkalan. Untuk memenuhi akan kebutuhan transportasi tersebut, perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang baik, kreatif, dan inovatif. Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi juga merupakan produk aktual ataupun *outcome* (hasil). Bagi pengusaha penghasil jasa, *outcome* bukanlah hasil dari *output*, akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada. Sehingga perusahaan jasa transportasi membuat inovasi yang mempermudah masyarakat serta mempersingkat waktu perjalanan. Perusahaan jasa transportasi yang memiliki pelayanan yang cepat dari segi komunikasi dalam pemesanan membuat masyarakat akan memilih jasa tersebut karena merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Suatu perusahaan yang mampu memberikan

pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas pelanggan. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Perusahaan yang berhasil memuaskan akan mendapatkan brand yang baik di mata pelanggan. Pelayanan yang dimaksud termasuk dari pelayanan sewaktu menawarkan produk/jasa, pelayanan ketika memberikan jasa, pelayanan ketika atas risiko yang terjadi saat memberikan jasa dan pelayanan lainnya.

Grab adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan transportasi yang bertujuan untuk menghubungkan penyedia layanan jasa transportasi dengan penumpang. Grab adalah aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara yang sekarang telah hadir di Singapura, Indonesia, Thailand, dan Vietnam. Menghubungkan lebih dari 10 juta penumpang dan pengemudi 185.000 pengemudi di seluruh wilayah Asia Tenggara. Layanan Grab ditujukan untuk memberikan alternatif berkendara bagi para pengemudi dan penumpang yang menekankan pada kecepatan, keselamatan, dan kepastian. Kehadiran PT. Grab Indonesia di Kota Bandung menjadi alat alternatif masyarakat untuk berpergian. Kantor cabangnya berada di Ruko Jade No.2 Gateway Pasteur, Jl. Gunung Batu No. 203, Sukaraja, Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40184. Aplikasi Grab bisa diunduh pada smartphone yang memiliki system operasi iOS ataupun Android. Dengan menggunakan aplikasi Grab di smartphone pelanggan dapat memilih beberapa fitur yang ditawarkan oleh PT.Grab Indonesia, diantaranya adalah sebagai berikut :

**Tabel 1.1.**  
**Layanan yang ada di PT. Grab Indonesia**

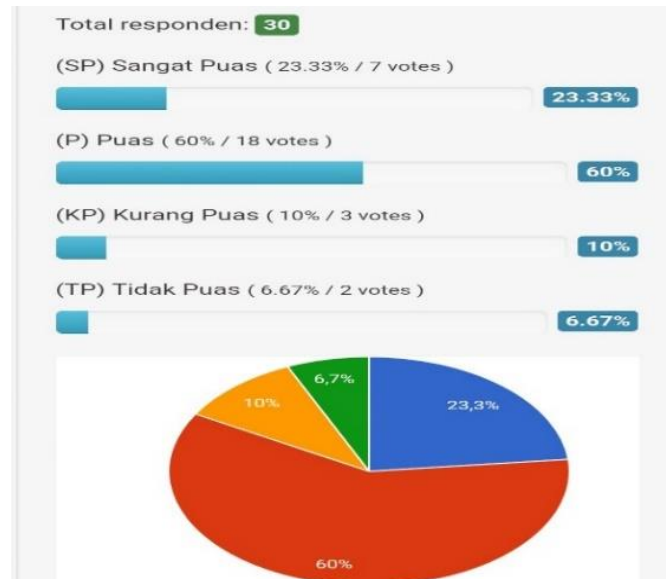
No	Layanan di Grab Indonesia
1.	Grab Taxi (Layanan taksi premium dengan jaringan terluas di asia Tenggara)
2.	Grab Car (Layanan transportasi untuk mereka yang memilih kenyamanan berkendara layaknya menggunakan mobil pribadi)
3.	Grab Bike (Sebuah alternative layanan transportasi untuk mereka yang ingin lebih cepat dan aman sampai tujuan)
4.	Grab Express (Layanan pengiriman paket yang cepat, aman dan terpercaya)

*Sumber: [www.Grab.com](http://www.Grab.com)*

Dari tabel di atas bisa dilihat bahwa ada beberapa fitur layanan yang diberikan oleh PT. Grab Indonesia, salah satunya adalah Grab Bike. Grab Bike adalah transportasi roda dua yang sangat membantu konsumen untuk pergi ke tempat tujuan dengan lebih cepat, nyaman, dan aman. Oleh karena itu peneliti membuat survey dengan cara mewawancarai beberapa konsumen PT. Grab Indonesia di Kota Bandung, khususnya para pengguna layanan Grab Bike untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh driver Grab Indonesia di Kota Bandung. Adapun hasil wawancara peneliti dengan konsumen PT. Grab Indonesia di Kota Bandung adalah seperti gambar di bawah ini:

Gambar 1.1

### Survey indeks yang dilakukan peneliti kepada konsumen PT Grab Indonesia Kota Bandung



Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa para pengguna jasa layanan Grab di Kota Bandung merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT. Grab di Kota Bandung yaitu sebesar 60% dari 30 Responden. Hal tersebut mengindikasikan bahwa masih ada penerima layanan yang merasa masih belum puas atas layanan yang diberikan oleh PT. Grab di Kota Bandung. Skor integritas menunjukkan karakteristik kualitas dalam pelayanann seperti; ada tidaknya Standar Pelayanan Minimal, kedisiplinan driver, kesesuaian proses pemberian pelayanan dengan standar pelayanan yang ada, keterbukaan informasi, kecepatan dalam pemberian pelayanan serta kemudahan pengaduan masyarakat yang diduga disebabkan oleh faktor masih rendahnya Komitmen Organisasi pada PT. Grab Indonesia di Kota Bandung. Oleh karena itu, peneliti akan mengkaji tentang bagaimana **“Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen pada PT. Grab Indonesia di Kota Bandung.”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang di atas, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa hal yang dapat diidentifikasi, yaitu:

1. Masih ada penerima layanan yang merasa belum puas atas pelayanan yang diberikan oleh PT Grab Indonesia di kota Bandung
2. Masih adanya driver Grab di Kota Bandung yang belum loyal terhadap perusahaan yaitu ditandai dengan masih adanya konsumen yang merasa belum puas atas pelayanan yang telah diberikan.
3. Masih adanya keluhan dari konsumen mengenai driver Grab yang tidak mematuhi aturan.
4. Masih rendahnya rasa memiliki terhadap perusahaan
5. Masih adanya driver Grab yang belum memiliki rasa tanggung jawab atas perusahaan.

## **C. Rumusan Masalah**

Dari penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, yaitu mengenai pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, maka peneliti dapat melakukan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh variabel afektif komitmen terhadap kualitas pelayanan Konsumen?
2. Apakah ada pengaruh variabel komitmen berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan konsumen ?
3. Apakah ada pengaruh variabel normatif komitmen terhadap kualitas pelayanan konsumen?

4. Apakah ada pengaruh variabel afektif, normatif, komitmen berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Indonesia?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel afektif komitmen terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Indonesia di Kota Bandung
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel komitmen berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Indonesia di Kota Bandung
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel normatif komitmen terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Indonesia di Kota Bandung
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel afektif komitmen, komitmen berkelanjutan, dan normatif komitmen terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Indonesia di Kota Bandung

#### **E. Manfaat Penelitian**

Dari judul penelitian Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen pada PT. Grab Indonesia di Kota Bandung, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoretis maupun secara praktis. Berikut ini manfaat yang diharapkan peneliti sebagai hasil temuan dalam studi ini:

1. Manfaat Secara Teoretis
  - a. Pada prinsipnya untuk mengembangkan atau menguji teori yang sudah ada dalam rangka memberikan kontribusi pemikiran dari segi keilmuan dan dalam pengembangan konsep serta teori Manajemen dan Komitmen Organisasi.



b. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Manfaat Secara Praktis

a. Bagi Perusahaan atau Lembaga

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.

b. Bagi Almamater

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bagi semua pihak yang membutuhkan

**F. Kerangka Pemikiran**

Fokus penelitian ini adalah Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Konsumen pada PT. Grab Indonesia di Kota Bandung. Teori yang peneliti gunakan adalah teori Komitmen Organisasi menurut Gibson dkk (2010) komitmen organisasi melibatkan tiga sikap, yaitu identifikasi dengan tujuan perusahaan, perasaan keterlibatan dalam tugas-tugas perusahaan, serta perasaan loyalitas terhadap perusahaan. Hal tersebut berarti pegawai yang berkomitmen terhadap perusahaan memandang nilai dan kepentingan perusahaan terintegrasi dengan tujuan pribadinya melaksanakan pekerjaannya seperti pekerjaan yang menjadi kepingan pribadi dan memiliki keinginan untuk selalu loyal demi kemajuan perusahaan

Menurut Albert Hirschman (2010 : 184) bahwa kinerja pelayanan organisasi akan meningkat apabila organisasi bersangkutan memperhatikan dua hal penting,

yang sebetulnya merupakan ketanggapan organisasi penyelenggara pelayanan terhadap keinginan atau harapan terhadap pelayanan yang diterima. Kedua hal pengguna layanan mempunyai pilihan untuk menggunakan penyedia jasa pelayanan yang lain apabila dia tidak merasa puas dengan penyedia jasa pelayanan. Teori voice menekankan bahwa pengguna jasa pelayanan dapat mengekspresikan ketidakpuasan terhadap organisasi pelayanan yang menyediakan jasa layanan. Sinegritas antara mekanisme kontrol dari pengguna jasa pelayanan dan mekanisme ketanggapan organisasi pelayanan terhadap aspirasi, keluhan, keinginan dan kebutuhan pengguna layanan menjadi garansi terciptanya suatu kualitas atau kinerja pelayanan yang optimal. Keluhan yang datang dari masyarakat menjadi input bagi pemerintah sebagai pemberi layanan untuk meningkatkan kinerja pelayanannya sehingga dapat menghasilkan output pelayanan yang maksimal.

Hardiansyah (2011 :42) menyatakan lima indikator yang menjadi tolak ukur kualitas layanan, sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Berwujud)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.

2. *Reliable* (Kehandalan)

Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Kemampuan, keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

5. *Empathy* (Empati)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

**Tabel 1.2**

**Kerangka Pemikiran**

Afektif Komitmen (X1)	Kualitas Pelayanan Konsumen (Y)
Indikator : Kecintaan	Indikator :
Komitmen berkelanjutan (X2)	a. Kepedulian
Indikator : Kebutuhan	b. Keandalan
Normative komitmen (X3)	c. Ketanggapan
Indikator : Kewajiban	d. Jaminan
	e. Bukti fisik

Allen and Mayer (1993)

Herdiansyah (2011 : 42)

**G. Hipotesis**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hipotesis asosiatif yaitu jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, yang selanjutnya hipotesis akan diuji secara statistik. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Hipotesis I

- a.  $H_a$  = Afektif Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.
- b.  $H_o$  = Afektif Komitmen tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.

2. Hipotesis II

- a.  $H_a$  = Komitmen Berkelanjutan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.
- b.  $H_o$  = Komitmen Berkelanjutan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.

1. Hipotesis III

- a.  $H_a$  = Normatif Komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.
- b.  $H_o$  = Normatif Komitmen tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.

2. Hipotesis IV

- a.  $H_a$  = Afektif komitmen, komitmen berkelanjutan, normatif komitmen berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.
- b.  $H_o$  = Afektif komitmen, komitmen berkelanjutan, normatif komitmen tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan konsumen di PT. Grab Kota Bandung.

## H. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya untuk mempermudah dalam pengumpulan data, metode analisis yang digunakan dan juga untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan. Adapun pengolahan data yang dilakukan peneliti-peneliti tersebut adalah sebagai berikut :

1. Penelitian oleh Agustina Luhung Nyangun tahun 2017 dengan judul "Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan".

Penelitian ini dilatar belakangi fenomena yang terjadi di Dinas Tenaga Kerja diantaranya adalah masih ada pegawai yang tidak disiplin, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa masalah yaitu disiplin waktu, masih banyak pegawai yang terlambat masuk kerja, keluar pada saat jam kerja dan pulang mendahului. Disiplin peraturan, beberapa pegawai tidak mengikuti apel dan tidak menandatangani absensi yang telah disediakan. Disiplin tanggung jawab, masih ada pegawai yang tidak menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar dan waktu yang telah ditentukan. Masalah disiplin tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan dari pegawai. Oleh karena itu, penerapan disiplin kepada pegawai akan mampu menumbuhkan semangat pegawai dalam bekerja sehingga meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja. Kondisi seperti ini lah yang membuat masyarakat terlihat enggan berurusan dengan aparat pemerintah dan muncul pandangan dan opini bahwa birokrasi terlalu berbelit-belit dan memiliki kecenderungan untuk mempersulit masyarakat. Padahal salah satu kewajiban pegawai adalah untuk memberikan pelayanan terbaik. Pada Kantor Dinas Tenaga Kerja teridentifikasi terjadi penurunan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari sikap dan perilaku pegawai

yang tidak disiplin dalam waktu kerja, datang tidak tepat waktu dan pulang kantor tidak sesuai waktu sehingga menyebabkan menurunnya kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat. Sampel total yang diambil adalah 65 orang yang merupakan seluruh pegawai Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Kutai Barat yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebanyak 25 orang dan Tenaga Kerja Kontrak Daerah (TK2D) sebanyak 40 orang. Dalam penelitian ini penulis mengambil semua populasi yang ada sebagai sampel dengan menggunakan metode sensus. Untuk menganalisis data yang diperoleh dan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, maka penulis menggunakan teknik analisis, yaitu :

- a. korelasi pearson product moment
  - b. regresi linear sederhana
  - c. kecermatan prediksi
  - d. koefisien penentu atau koefisien determinasi.
2. Penelitaian oleh Siti Rondiah tahun 2017 dengan judul “ Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Perspektif Etika Kerja Islam”. Penelitian ini dilatar belakangi karena RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung merupakan salah rumah sakit umum yang berperan penting dalam mendukung kemajuan sektor potensi pelayanan jasa kesehatan di Provinsi Lampung. Tugas pokok RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung meliputi penyelenggaraan urusan pelayanan kesehatan masyarakat, baik masyarakat yang memiliki taraf hidup yang layak maupun masyarakat yang kurang mampu. Baiknya citra kinerja RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar

Lampung tergantung dengan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang membutuhkan. Oleh sebab itu dengan banyaknya masalah kualitas pelayanan pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung. Oleh sebab itu dengan adanya motivasi kerja, diharapkan mampu mendorong membaiknya kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data, menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*). Jika dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yang artinya bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang sedang berlaku, didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi sekarang ini yang sedang terjadi atau ada. Selain itu penulis menggunakan penelitian kepustakaan (*library research*) guna membantu melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penelitian. Untuk mengumpulkan data dari informasi yang diperoleh dalam penelitian ini penulis akan menggunakan Pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data Observasi dan Kuesioner. Dalam penelitian ini observasi yang dilakukan yaitu langsung kelokasi penelitian di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung, untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

3. Penelitian oleh Yessy Gusti Eka Pratiwi tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai *Pasien*”.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya suatu fenomena yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang dilakukan oleh Puskesmas Sering masih belum mencapai tujuan yang diinginkan, secara umum masih terdapat banyak kelemahan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti melihat secara langsung proses pelayanan kesehatan pada Puskesmas terkait dan wawancara tidak terstruktur yang peneliti lakukan kepada masyarakat pengguna layanan Puskesmas Sering. Peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini, yaitu: Pertama, terkait dengan aspek yang meliputi pengetahuan dan kelemahan petugas pemberi pelayanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan nyaman bagi pengguna layanan, maka sesuai dengan masalah yang ditemukan di lapangan yaitu kurangnya kuantitas dan kualitas Sumber Daya Manusia dalam menangani pelayanan di puskesmas. Kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia ditunjukkan dengan ketidaktepatan dokter dalam menganalisa masalah pasien. Dampak yang diterima pasien dalam hal ketidaktepatan ini adalah terjadinya kesalahan pahaman pengobatan terhadap *pasien*.

*Kedua*, terkait dengan rendahnya profesionalitas aparatur yang ditunjukkan dari tata cara pemberian obat kepada *pasien* yaitu petugas pelayanan kesehatan tidak secara rinci dalam menjelaskan jenis, manfaat, serta efek samping obat yang diberikan kepada *pasien*. Selain itu, ditemukan sarana dan prasarana komunikasi yang tidak digunakan secara efektif oleh petugas Puskesmas, misalnya petugas pelayanan kesehatan yang bertugas di loket, dan petugas apotek tidak menggunakan pengeras suara, baik dalam pemanggilan nama



*pasien* yang hendak berobat atau dalam hal pemberian obat kepada *pasien*, sehingga pasien harus berdiri di dekat loket antrian baik untuk melakukan pengobatan maupun pemberian obat karena khawatir namanya terlewatkan. Hal ini menunjukkan tidak sistematisnya alur pengobatan di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung. Jenis penelitian pada skripsi ini adalah penelitian eksplanasi asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Kurniawan, 2012:21) Adapun variabel yang dihubungkan dalam penelitian ini adalah variabel independen yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian, bukti fisik dan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat sebagai *pasien*

4. Penelitian oleh Tri Ulfa Wardani tahun 2017 dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi GO-JEK Indonesia. Penelitian ini menggunakan tiga variabel independen yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy dengan satu variabel dependen yaitu kepuasan konsumen. Setelah dilakukan tinjauan pustaka maupun lapangan dan penyusunan hipotesis, data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 86 orang yang pernah menggunakan transportasi GO-JEK Indonesia sebagai sampel penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t dan uji F serta koefisien determinasi. Berdasarkan analisis data, hasil

penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi, normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis tangible, responsiveness, assurance dan empathy tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dan uji hipotesis reliability memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen

5. Penelitian oleh Henri Haris tahun 2017 dengan judul “ Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan. Objek penelitian ini adalah PT. Asuransi Jasindo (Persero) Kantor Cabang Korporasi dan Ritel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 70 orang. Pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis path (analisis jalur). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasional, dan kualitas layanan berada pada kategori cukup baik.

6. Penelitian oleh Anjani Puspasari Hamzah tahun 2017 dengan judul “ Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Makan Sukarajin Soreang”. Dalam penelitian ini Pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang pelanggan dari Rumah Makan Sukarajin Soreang dan kemudian dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara

deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif berarti penelitian dilakukan dengan cara mengumpulkan data terkait dengan masalah yang diteliti, kemudian data diolah, diinterpretasikan dan di analisis sehingga dapat menghasilkan gambaran mengenai suatu hal. Analisis kuantitatif meliputi: uji validitas dan reliabilitas, uji t dan uji F, uji regresi, dan output koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Nilai t hitung masing-masing variabel  $X_1$  adalah 2,364,  $X_2$  adalah 2,174 > t tabel 1,6779 dan nilai signifikansi t hitung semua variabel bebas <0,05, maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan diterima. Sedangkan nilai F hitung 13,210 > F tabel 3,190, maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan diterima. Besarnya nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) model regresi yang digunakan adalah 0.360, yang dapat diartikan 36 persen variasi variabel dapat diterangkan dua variabel bebas yaitu kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan lokasi ( $X_2$ ), sedangkan sisanya sebesar 64 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar kedua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

7. Penelitian oleh Imam Firmansyah tahun 2017 dengan Judul “Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bio Farma Persero Bandung)”. Dalam penelitian, variable independen adalah Keterlibatan Kerja sebagai ( $X_1$ ) dan Komitmen Organisasi sebagai ( $X_2$ ), serta variabel dependen adalah Kinerja sebagai (Y). Penelitian ini juga menggunakan beberapa analisa data yakni uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi berganda, uji parsial, uji simultan, dan uji koefisien determinasi dengan

bantuan program SPSS 20. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja. Hal tersebut ditunjukkan pada hasil analisis regresi linier berganda yang dihasilkan bahwa Keterlibatan Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh sebesar  $\beta$  0,373 terhadap Kinerja (Y). Kemudian nilai  $t_{hitung}$  mendapatkan nilai sebesar 2,415 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,66 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,415 > 1,66$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,018 < 0,05$ . Dan Komitmen Organisasi ( $X_2$ ) memberikan pengaruh sebesar  $\beta$  0,316 terhadap kinerja (Y). Kemudian nilai  $t_{hitung}$  mendapatkan nilai sebesar 3,057 sedangkan nilai  $t_{tabel}$  adalah 1,66 maka  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,057 > 1,66$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$ . Dan dari hasil analisis uji f menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung}$  mendapatkan nilai sebesar 22,614 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,09 maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $22,614 > 3,09$ ) dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dan hasil output koefisien determinasi atau *R-Square* yang diperoleh sebesar 0,318 atau 31,8% terhadap Kinerja (Y) dan sisanya sebesar 68,2% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

8. Penelitian oleh Rizka Anindita Pangesti tahun 2017 dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Uni Beach Hotel Pangandaran)”. Dari hasil penelitian ini Kualitas pelayanan jasa memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari hasil uji parsial diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,993 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ( $0,00 < 0,005$ ). Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, hal ini terlihat dari hasil uji parsial diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $14,177 > 1,661$ ) dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 ( $0,00 < 0,005$ ). dan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas pelayanan jasa dan Harga terhadap kepuasan konsumen. Hal ini terlihat dari

hasil uji simultan, diperoleh nilai F hitung sebesar  $135.976 > F$  tabel 3.09 dan nilai signifikansi  $0.00 < 0.05$ .

**Tabel 1.3**  
**Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Hasil Penelian	Persamaan	Perbedaan
1.	AGUSTINA LUHUNG NYANGUN 2017	Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Dinas Tenaga Kerja Kutai Barat)	Untuk variabel disiplin (disiplin tanggung jawab): pada indikator tentang kehati-hatian dalam menggunakan perlengkapan kantordiperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 52,30% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerjaberhati-hatidalammenggun	Meneliti Kualitas Pelayanan Publik dan menggunakan metode penelitian kuantitatif	Variabel bebas dan objek penelitian.

			<p>akan  perlengkapankanto  r. Indikator tentang  bertanggung jawab  dalam  melaksanakan  tugas-tugas yang  di berikan  pimpinandiperoleh  hasil jawaban  terbanyak  respoden sebesar  64,61% sehingga  dapat disimpulkan  bahwa pegawai  Dinas Tenaga  Kerja bertanggung  jawab dalam  melaksanakan  tugas-tugas yang  di berikan  pimpinan.  Indikator tentang  bertanggung jawab</p>		
--	--	--	---	--	--

			<p>dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya diperoleh hasil jawaban eJournal Pemerintahan Integratif, Volume 5 , Nomor 3 , 2017:390-399 -396 terbanyak responden sebesar 61,53% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan tepat pada waktunya. Indikator tentang selalu</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>ikut serta dalam kegiatan-kegiatan lain seperti rapat dan apel yang berkaitan dengan pekerjaan diperoleh hasil jawaban terbanyak responden sebesar 69,23% sehingga dapat disimpulkan bahwa pegawai Dinas Tenaga Kerja ikut serta dalam kegiatan-kegiatan lain seperti rapat dan apel yang berkaitan dengan pekerjaan.</p>		
--	--	--	--	--	--



2.	SITI RONDIAH 2017	Pengaruh Implementasi Motivasi Kerja Terhadap Perspektif Etika Kerja Islam (Studi Pada RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung)	Berdasarkan hasil diatas menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung adalah kebutuhan sosial dan penghargaan dibuktikan yang dimiliki pegawai sebesar 56,8% dan 56,8%, dengan hasil uji analisis regresi liner sederhana yaitu $Y = 9,138 + 0,535X$ dengan artian bahwa hubungan motivasi kerja(X) terhadap kualitas	Meneliti Kualitas Pelayanan Publik dan menggunakan metode penelitian kuantitatif	Variabel bebas dan Objek Penelitian
----	-------------------------	--	---	---	--

			<p>           pelayanan (Y)            dimana <math>a = 9,138</math>            jika motivasi kerja            bernilai 0 maka,            kualitas            pelayanan(X)  <math>0,535</math> yang berarti            bila motivasi kerja            mengalami            peningkatan 1%            saja, maka kualitas            pelayanan akan            mengalami            peningkatan            sebesar 53,5% dan  <math>t</math> tabel sebesar  <math>1,98793</math>,            sedangkan <math>t</math> hitung            sebesar 7,170            berdasarkan taraf            signifikan (0,000)  <math>&lt; 0,05</math>. Hal ini            sangat            mempengaruhi         </p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>seseorang dalam bekerja dan berpengaruh besar terhadap motivasinya, sehingga menghasilkan kualitas pelayanan yang sangat baik di RSUD Dr. H. Abdul Moeloek Provinsi Lampung.</p>		
3.	<p>YESSY GUSTI EKA PRATIWI 2018</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat sebagai Pasien (Studi di Puskesmas Sering Kecamatan Medam Tembung</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat</p>	<p>Meneliti Tentang Pelayanan Publik dan metode penelitian kuantitatif</p>	<p>Variabel terikat dan objek penelitian</p>

			<p>sebagai pasien.</p> <p>Secara parsial keandalan dan jaminan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pasien.</p>		
4.	<p>TRI ULFA WARDANI 2017</p>	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen</p>	<p>Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen</p>	<p>Meneliti tentang Kualitas pelayanan dan menggunakan metode kuantitatif</p>	<p>Variabel dependen dan objek penelitian</p>
5.	<p>HENRI HARIS 2017</p>	<p>Pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan</p>	<p>Kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan,</p>	<p>Meneliti tentang komitmen organisasi dan kualitas pelayanan</p>	<p>Objek penelitian</p>

			<p>komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72% sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain</p>		
6.	ANJANI PUSPASARI HAMZAH 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah	maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan	Penelitian Kuantitatif, variable Y, menggunakan skala Likert	Variable X, tempat, penelitian

		Makan Sukarajin Soreang.	terhadap kepuasan pelanggan diterima, maka hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan dan lokasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan diterima		
7.	IMAM FIRMANSY AH 2017	Pengaruh Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Bio Farma Persero Bandung)	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa Keterlibatan Kerja dan Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja.	Variabel X, skala Likert.	Variable Y, tempat penelitian
8.	RIZKA ANINDITA PANGESTI 2017	Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa dan Harga	Dari hasil penelitian ini Kualitas pelayanan jasa memiliki	Variabel Y, skala Likert	Variable X, tempat penelitian

		Terhadap Kepuasan Konsumen ( Studi Pada Uni Beach Hotel Pangandaran)	pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen		
--	--	---	---	--	--

