

## Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa dengan menggunakan SERVQUAL : Studi kasus pada PT Erha Dermatology Center

Fajar Wibisono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=108956&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini mengadaptasi penggunaan model SERVQUAL yang telah secara luas diterapkan dalam berbagai penelitian mengenai jasa. Penelitian yang berangkat dari managerial problem ini bertujuan untuk menghasilkan pengetahuan mengenai indeks tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa yang disajikan oleh perusahaan. Perusahaan berharap dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat berdasarkan performance tingkat layanan yang diberikannya, apa yang dianggap penting dan bagaimana tingkat kepuasannya terhadap layanan yang ada.

Penerapan model SERVQUAL dalam penelitian ini memberikan pemahaman bahwa dalam industri bisnis kecantikan dan kesehatan kulit yang menjadi core business PT Erha Dermato Center (EDC) ini dimensi Empathy, Assurance, dan Responsiveness memberikan kontribusi terbesar terhadap tingkat kepuasan pelanggannya. Disisi lain ternyata dimensi Tangible atau hal-hal yang berkaitan dengan fasilitas fisik tidak mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa layanan EDC sendiri diketahui dalam area agak puas menuju puas. Hal ini berarti masih terbuka peluang yang lebar bagi pihak manajemen untuk menerapkan berbagai strategi dan kebijakan layanan yang dapat diterapkan.

Penelitian lebih jauh menggunakan analisis diskriminan, juga mendapatkan item-item yang berhubungan dengan attitude karyawan sebagai pembeda tingkat kepuasan. Perilaku inisiatif (sebagai salah satu bagian dimensi responsiveness) dan kepedulian terhadap kenyamanan klien (sebagai bagian dari dimensi empathy) merupakan item pembeda untuk tingkat kepuasan konsumen EDC.

Hasil-hasil dalam penelitian ini membawa pada kesimpulan bahwa aspek sumber daya manusia memegang peranan yang sangat besar dalam penyampaian atau penyerahan sebuah jasa. Untuk itu perhatian terhadap peranan sumber daya manusia merupakan sebuah kebijakan yang tidak boleh terabaikan demi meningkatkan superior customer value.

<hr><i>A research conducted in Erha Dermatology Center is an adaptation model of SERVQUAL that has been implemented widely, especially used in service industry. The objective of this managerial problem-based research is to provide consumer satisfaction index toward service quality provided by respective company. Therefore, company can formulate a marketing strategy that based on current service level, perceived service attributes by consumer, and what customer perceived important.

SERVQUAL model used in the research shows some findings that Empathy, Assurance and Responsiveness are the main contributors of consumer satisfaction in beauty center business, specifically at Erha Dermatology Center. Moreover, the tangible dimension or other physical facilities do not affect directly with consumer satisfaction. As a general result, it was found that consumers perceived that service level at Erha is

moderate to unsatisfactory. It means that there are still big opportunities to improve its service level.

Further, a discriminant analysis used leads us into finding that some items related with employee's attitude as satisfaction level discriminator. Initiative behavior or employee and responsiveness dimension were found as main discriminators of satisfaction level at EDC.

Findings lead us to conclusions that human resources aspect is important in delivering a service. Human resources development is mandatory to achieve superior customer value. Therefore management should put effort to develop its employee attitude toward service because people makes differences.</i>