

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Permenkes No. 28 Tahun 2011, klinik didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan perorangan yang memberikan layanan medis dasar dan/atau spesialistik, diselenggarakan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan, serta dipimpin oleh seorang profesional medis. Di masa saat ini perkembangan dunia sangat meningkat pesat, setiap pengusaha ingin menyediakan pelayanan jasa maupun produk yang terbaik untuk para konsumennya. Perusahaan berupaya untuk terus memenuhi dan memuaskan kebutuhan pelanggan yang terus berubah seiring perkembangan zaman.¹

Persaingan bisnis di Indonesia saat ini tergolong pada fase yang sangat ketat. Bukan hanya pada sektor bisnis produk persaingan tersebut juga sangat ketat pada bisnis dibidang jasa, salah satu sektor yang memiliki persaingan yang ketat yaitu pada bidang layanan atau jasa seperti pengobatan alternatif dan terapi tradisional. Hal tersebut dilatar belakangi oleh semakin tingginya minat masyarakat kepada pengobatan tradisional dan alternatif. Kondisi inilah yang menuntut para pelaku usaha untuk terus berinovasi dan mengembangkan usahanya, baik melalui peningkatan kualitas pelayanan, kebersihan, kenyamanan, maupun dengan penerapan strategi pemasaran yang lebih efektif. Saat ini, konsumen memiliki kebutuhan yang semakin beragam, meliputi kebutuhan primer dan sekunder. Untuk dapat bersaing ditengah perkembangan

¹ Sitti Aisyah et al., “Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Toko Nimshop Palu,” *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Islam* 2, no. 2 (2020): 57–74.

persaingan yang ketat serta kemajuan zaman yang cepat, pelaku usaha perlu menawarkan nilai tambah yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan.

Kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang baik, ketelatenan, keramahan, keandalan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen dapat membuat konsumen merasa dilayani dengan baik, mereka akan cenderung merasa puas dan memiliki pengalaman positif terhadap jasa perusahaan yang mereka terima.

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai setiap upaya perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pelayanan didefinisikan sebagai jasa atau servis yang diberikan oleh pemilik jasa, seperti kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramah-tamahan, yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat yang ditunjukkan oleh pemilik jasa saat memberikan layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²

Kesehatan memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari karena mencakup kesejahteraan fisik dan mental, bukan sekedar terbebas dari penyakit. Di era zaman modern saat ini, berbagai tantangan seperti pola makan yang tidak sehat, tingkat stres yang tinggi, dan kondisi lingkungan yang kurang bersih membuat upaya menjaga kesehatan menjadi semakin penting dan kompleks. Untuk itu, penerapan gaya hidup sehat dan kebiasaan melakukan pemeriksaan kesehatan secara rutin harus menjadi prioritas agar setiap orang dapat hidup secara produktif dan memberikan kesejahteraan kesehatan dalam diri mereka. Salah satu pengobatan dan pemeriksaan yang sudah ada sejak lama yaitu bekam, bekam merupakan metode pengobatan yang telah

² Muh Rezky and Pangeran Syafar, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan” 8, no. 2 (2023): 183–197.

digunakan sejak ribuan tahun sebelum masehi. Bekam juga disebut sebagai *canduk, canthuk, kop, mambakan*.³ Bekam ialah salah satu cara pengobatan yang dianjurkan oleh Rasulullah SAW. Proses mengeluarkan darah melalui permukaan kulit disebut bekam (al hijamah) juga dikenal sebagai cupping. Seperti yang dinyatakan dalam hadist Riwayat Bukhari, Rasulullah menganjurkan metode pengobatan ini: “*Kesembuhan itu pada 3 hal: dengan minum madu, pisau hijamah dan besi panas, dan aku melarang umatku dengan besi panas.*” (H.R. Bukhari).⁴

Di wilayah Kabupaten Kediri tepatnya di Kecamatan Mojo desa Ploso terdapat Pengobatan Tradisional yang bernama Klinik Bekam Ibu Hartini. Klinik Bekam Ibu Hartini ini adalah salah satu klinik bekam yang tergolong bagus dalam hal pelayanannya dan dalam hal penetapan harga. Klinik Bekam Ibu Hartini ini sudah berdiri kurang lebih sekitar 13 tahun yaitu sejak tahun 2013. Klinik Bekam Ibu Hartini sudah mempunyai sertifikasi halal dan telah banyak mendapatkan berbagai piagam penghargaan. Hal ini yang menarik minat konsumen karena usahanya sudah bagus dan terkenal di kalangan masyarakat desa Ploso dan sekitarnya. Klinik Bekam Ibu Hartini ini terletak di Jl. Raya Dsn. Kebanan, Desa. Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri yang mana klinik ini berlokasi strategis yang dapat menarik daya tarik konsumen karena lokasinya dekat dengan Pondok Pesantren Al-Falah Ploso yang dapat

³ Khamdan Rifa'i, “*KEPUASAN PELANGGAN (CUSTOMER SATISFACTION); Membangun Loyalitas Pelanggan,*” *Zifatama publisher* (2019): 1–191, http://digilib.iain-jember.ac.id/693/1/BUKU_MEMBANGUN_LOYALITAS_PELANGGAN_OLEH_Dr._KHAMDAN_RIFA'I%2C_SE.%2CM.Si.pdf.

⁴ Isnaniar, Wiwik Norlita, and Dikki Irma Wiradinata, “*Isnaniar, Norlita, W., & Wiradinata, D. I. (2020). Pengaruh Terapi Bekam Terhadap Kadar Kolesterol Pasien Hiperkolesterolemia Di Thibbun Nabawi Centre RSIA Zainab Pekanbaru Tahun 2019. Photon: Jurnal Sain Dan Kesehatan, 10(2), 1–12. <https://doi.org/10.378>,*” *Photon: Jurnal Sain dan Kesehatan* 10, no. 2 (2020): 1–12.

dijangkau konsumen baik dari masyarakat desa Ploso, masyarakat Pondok Pesantren Al-Falah Ploso, masyarakat kota dan kabupaten Kediri, maupun masyarakat luar kota. Berikut adalah tabel perbandingan Pengobatan Tradisional Terapi Bekam yang ada di Kecamatan Mojo:

Tabel 1.1
Perbandingan Terapi Bekam di Wilayah Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri

No	Perbandingan	Klinik Bekam Ibu Hartini	Terapi Kesehatan Bekam Kediri Selatan	Terapi Yus Bekam
1.	Tahun Berdiri	2013	2016	2013
2.	Lokasi	Jalan Raya RT 02 RW 04 Dusun Kebanan Ds, Ploso Kec. Mojo, Kab. Kediri, Jawa Timur.	Jalan Raya Ploso, Kec. Mojo, Kab. Kediri, Jawa Timur.	Jalan Lurah Demang No.60, Jatimalang, Kedawung, Kec. Mojo, Kabupaten Kediri, Jawa Timur.
		Berada dipinggir jalan raya besar, aksesnya mudah dijangkau karena terdapat plang nama klinik yang terlihat jelas.	Berada dipinggir jalan raya, aksesnya mudah dijangkau, parkirannya kurang luas.	Berada disebuah desa memasuki gang, aksesnya cukup mudah dijangkau, parkirannya luas.
3.	Produk	Melayani cek tensi dan terapi bekam dengan berbagai permasalahan seperti: Asam Urat, Kolesterol, Diabetes, Hipertensi, Pundak Kaku, Pengeluaran Darah Kotor, Obesitas, Dll.	Melayani Terapi bekam dengan berbagai permasalahan seperti: Kolesterol, Asam Urat, Pegal-Pegal, Salah Urat, Dll.	Melayani terapi bekam dengan berbagai permasalahan seperti: Asam Urat, Kolesterol, Diabetes, Depresi, Dll.
4.	Harga	Datang ke klinik: Rp. 50.000 – Rp. 70.000 Panggilan /	Datang ke rumah: Rp. 45.000	Datang ke rumah: Rp. 50.000
		<i>Home Care</i> : Rp. 75.000- Rp. 100.000	Panggilan / <i>Home Care</i> : Rp. 60.000	Panggilan/ <i>Home Care</i> : Rp. 70.000
5.	Promosi	Melalui: Acara Bakti Sosial, Acara Seminar Desa, Status Whatsapp, Mulut	Melalui: Mulut ke mulut, Google Maps, Status Whatsapp	Melalui: Status Whatsapp, Mulut ke mulut, Google Maps, Facebook

		ke mulut, Google Maps, Facebook		
6.	Proses	Buka setiap hari, Pukul 07.00-09.00 dan Pukul 14.00-21.00. Pelanggan yang datang akan disambut langsung oleh karyawan untuk menulis data pelanggan atau data hadir pelanggan, kemudian diarahkan menemui Ibu Hartini untuk konsultasi dan diberikan layanan sesuai kebutuhan pelanggan. Bisa melayani di klinik atau panggilan pelanggan (<i>Home Care</i>).	Buka setiap hari, Pukul 06.00-22.00. Pelanggan yang datang bisa langsung konsultasi keluhan dan kebutuhannya kepada terapis bekam. Melayani di rumah atau panggilan (<i>Home Care</i>).	Buka setiap hari, Pukul 08.00-21.00. Pelanggan yang datang bisa langsung konsultasi keluhan dan kebutuhannya kepada terapis bekam. Melayani di rumah atau panggilan (<i>Home Care</i>).
7.	SDM	2 Orang	1 Orang	1 Orang
8.	Bukti Fisik	Klinik bekam Ibu Hartini memiliki ruang tunggu dan ruangan penanganan bekam yang nyaman dan bersih.	Ruangan terapi bekam yang bersih dan nyaman.	Ruangan terapi bekam yang bersih dan nyaman.
		Klinik Bekam Ibu Hartini sudah memiliki sertifikasi halal, sertifikat penghargaan, surat terdaftar pengobat tradisional (STPT), Dsb. Free minuman dan	Terapi Bekam ini belum mempunyai Sertifikasi Halal, dan Penghargaan atau Paiagam apapun.	Terapi Yus Bekam belum mempunyai Sertifikasi Halal, dan Penghargaan atau Paiagam apapun.
		Tempat parkir yang luas.	Tempat parkir yang terbatas	Tempat parkir yang luas.
9.	Ulasan	Klinik Terapi Bekam Ibu Hartini selalu di review secara baik bintang 5 (lima) di google oleh konsumen yang datang karena	Terapi Bekam ini jika dari warga sekitar cukup baik, namun review yang ada di internet tergolong kurang dan buruk, selain itu lokasinya yang susah dijangkau	Terapi Yus Bekam baik dalam pelayanannya, namun lokasi Terapi Yus Bekam susah dijangkau, dan

		pelayanannya yang baik, tempat yang bersih, ketelatenan, interkasi yang baik dengan pelanggan, dan keandalan beliau.	karena titik google maps tidak pas pada lokasi asli, hal itu mungkin bisa memicu calon konsumen baru yang ingin datang menjadi ragu.	review di internet belum ada sama sekali sehingga hal itu mungkin bisa memicu calon konsumen baru yang akan datang menjadi ragu.
10.	Rating Google (Periode 4 Febuari 2025)	5,0	2,6	0

Sumber: Hasil Observasi, Tahun 2024

Pada tabel tersebut dapat dilihat, terdapat penjelasan perbandingan antara Klinik Bekam Ibu Hartini, Terapi Kesehatan Bekam Kediri Selatan dan, Klinik Terapi Yus Bekam yang berada di wilayah Kecamatan Mojo. Jika dibandingkan dengan Terapi Kesehatan Yus Bekam dan Terapi Kesehatan Bekam Kediri Selatan, Klinik Bekam Ibu Hartini memiliki banyak keunggulan dari lokasi, kualitas pelayanan, citra perusahaan, promosi, ulasan dan rating yang lebih baik.

Tabel 1.2

Data Pengunjung Klinik Bekam Ibu Hartini Periode Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah Pasien
1.	2022	160
2.	2023	210
3.	2024 (Jan-Sep)	125
	Total	495

Sumber: Hasil Observasi, Tahun 2024

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah pasien Klinik Bekam Ibu Hartini pada tahun 2022 sebanyak 160 pasien, tahun 2023 sebanyak 210 pasien, dan tahun 2024 dari bulan Januari hingga September sebanyak 125 pasien. Dari data diatas selanjutnya, peneliti mengelompokkan data intensitas pembelian konsumen berdasarkan data yang diperoleh dari Klinik Bekam Ibu

Hartini pada tabel berikut.

Tabel 1.3
Data Intensitas Kunjungan Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini

No	Jumlah Kunjungan	Jumlah Konsumen
1	1 Kali	298
2	Lebih dari 2 Kali	197
Total		495

Sumber: Hasil Observasi, Tahun 2024

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa jumlah pasien bekam yang berkunjung ke Klinik Bekam Ibu Hartini dengan frekuensi 1 (satu) kali sebanyak 298 konsumen dan frekuensi lebih dari 2 (dua) kali sebanyak 197 konsumen yang melakukan kunjungan berulang. Kriteria pelanggan yang merasa puas adalah mereka yang telah melakukan kunjungan lebih dari dua kali.

Selanjutnya, peneliti melakukan observasi lanjutan mengenai tingkat kepuasan konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini kepada 35 responden dari 197 responden tersebut untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap Klinik Bekam Ibu Hartini. Hasil observasi yang dilaksanakan disajikan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.4
Data Tingkat Kepuasan Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini

Kategori	Jumlah	Presentase
Puas	35	100%
Tidak Puas	0	0%
Total	35	100%

Sumber: Hasil Observasi, Tahun 2024.

Berdasarkan data observasi diatas, dapat diketahui konsumen yang puas sebanyak 35 pasien dengan presentase 100%. Menurut Kotler & Keller, lima

faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan yaitu, kualitas produk, kualitas pelayanan, emosioanl, harga dan, biaya.⁵

Berdasarkan uraian faktor-faktor tersebut, peneliti melakukan observasi lanjutan kepada 35 responden yang merasakan kepuasan terhadap produk dan pelayanan di Klinik Bekam Ibu Hartini sebagai berikut.

Tabel 1.4
Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini

No	Indikator Kepuasan Konsumen	Responden
1.	Kualitas Pelayanan	19
2.	Kualitas Produk	10
3.	Emosional	2
4.	Harga	4
5.	Biaya	0
Jumlah Responden		35

Sumber: Hasil Observasi, Tahun 2024.

Berdasarkan deskripsi data di atas menunjukkan dari 35 Responden, terlihat bahwa faktor kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini memperoleh jumlah responden sebanyak 19 orang, diikuti faktor kualitas produk mempengaruhi kepuasan konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini memperoleh jumlah responden 10 orang, faktor emosional memperoleh jumlah responden 2 orang, dan faktor harga memperoleh jumlah responden 4 orang.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa ukuran kepuasan atau ketidakpuasan konsumen didasarkan pada evaluasi terhadap

⁵ Ika Apriasty and Marina E. Simbolon, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan: Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Harga (Literature Strategic Marketing Management)*,” *Jurnal Ilmu Multidisplin* 1, no. 1 (2022): 135–145.

harapan mereka dibandingkan dengan kinerja (hasil) produk dan layanan yang diharapkan.⁶ Setiap pelaku bisnis selalu ingin memenuhi kepuasan pelanggan. Memenuhi kepuasan dan kebutuhan pelanggan tidak hanya penting bagi keberlangsungan bisnis tetapi juga dapat meningkatkan keunggulan perusahaan dibandingkan pesaingnya. Pelanggan yang puas dengan produk dan layanan perusahaan cenderung membeli dan menggunakan barang dan jasa tersebut lagi ketika mereka memerlukannya di masa mendatang.⁷

Salah satu cara Klinik Bekam Ibu Hartini dalam mempertahankan kualitas produknya adalah dengan memastikan alat bekam selalu steril, bersih, dan berkualitas baik sebelum digunakan pada pasien. Kemudian, memastikan bahwa penggunaan bahan alami dan minyak yang digunakan untuk bekam sudah memenuhi standar BPOM dan Halal.

Klinik Bekam Ibu Hartini juga memperhatikan kualitas pelayanan usahanya dengan selalu menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan klinik secara berkala mulai dari ruang perawatan, toilet, hingga peralatan medis. Kemudian, menjaga konsistensi kualitas pelayanan seperti penyambutan pasien dengan baik, persiapan peralatan, pelaksanaan terapi bekam dengan baik sesuai dengan SOP (*Standard Operational Procedure*).

Menurut penulis, keunggulan Klinik Bekam Ibu Hartini terletak pada kemudahan aksesnya. Posisi klinik yang dekat dengan Pondok Pesantren Al-Falah Ploso, sebuah pusat kegiatan keagamaan yang ramai dikunjungi,

⁶ Fahmi Firdaus Rulfiansah and Agus Hermani Daryanto Seno, “Pengaruh Harga Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Rainbow Creative Semarang),” *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis* 9, no. 4 (2020): 389–401.

⁷ Dr. Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, Pertama. (Surabaya: Unitomo Press, 2019).

menjadikannya pilihan yang menarik bagi para pengunjung, terutama mereka yang berasal dari luar kota Kediri. Selain itu, Klinik Bekam Ibu Hartini juga sudah mempunyai Surat Terdaftar Pengobat Tradisional (STPT) dari Dinas Kesehatan Pemerintah Kabupaten Kediri, sertifikat halal dan berbagai sertifikasi penghargaan yang telah diraih oleh klinik ini semakin meningkatkan kredibilitas dan daya tariknya di mata masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Bekam Ibu Hartini tidak hanya mengutamakan pelayanan kesehatan, tetapi juga memperhatikan aspek kepercayaan dan kualitas yang menjadi tuntutan konsumen masa kini.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti ingin melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh produk dan layanan berkualitas tinggi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso Kecamatan Mojo Kabupaten Kediri)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kualitas pelayanan Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri?
2. Bagaimana kepuasan konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.
2. Untuk mengetahui kepuasan konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Klinik Bekam Ibu Hartini Desa Ploso, Kecamatan Mojo, Kabupaten Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Dari segi teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan memberikan wawasan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi peneliti maupun pihak lain, sebagai referensi untuk meneliti dan mengkaji variabel yang sama dalam konteks layanan alternatif atau kesehatan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Pelaku Usaha

Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi dasar dan membantu pelaku usaha untuk memperbaiki pelayanan dan strategi pemasaran yang sudah ada sehingga bisa terus meningkatkan pelanggan.

- b. Bagi Akademik

Peneliti mengharapkan ini dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber literatur untuk penelitian selanjutnya yang tertarik mengembangkan topik pembahasan ini dan melakukan penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan akan membantu memberikan wawasan kepada pembaca untuk memahami kualitas pelayanan yang baik sebelum memilih jasa layanan yang akan digunakan.

d. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan salah satu sarana penerapan ilmu ekonomi yang telah diperoleh selama perkuliahan. Melalui penelitian ini, peneliti dapat mengasah keterampilan menguji dan menganalisis data yang dapat berguna dalam penelitian selanjutnya.

E. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran literatur, peneliti menemukan penelusuran yang hampir mirip dengan penelitian yang sedang diteliti, penelitian ini meliputi:

1. Skripsi oleh Ahmad Dicky Imaduddin Jazuli (2022) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri”.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel penelitian kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen di Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen di Kota Kediri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t pertama menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menunjukkan bahwa kualitas produk memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri. Namun, dalam uji t kedua

kualitas pelayanan menyatakan H_0 diterima dan H_a ditolak artinya tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri. Kemudian, uji F menyatakan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rumah Makan Sate Ayam Pak Siboen Kota Kediri.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai variabel X dan Y yang sama-sama membahas mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut dan penelitian penulis terletak pada objek penelitiannya.

2. Skripsi oleh Ahmad Andika Fajar Kurniawan (2023) Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Dimediasi Dengan Kepuasan Pelanggan (Pada Jasa Transportasi Gorental Malang)”⁸

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan variabel penelitian kualitas pelayanan, harga, promosi, loyalitas konsumen, dan kepuasan pelanggan pada Jasa Transportasi Gorental Malang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, harga, dan promosi berpengaruh pada loyalitas konsumen dan dimediasi

⁸ Ahmad Andhika Fajar Kurniawan, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Konsumen Di Mediasi Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Transportasi Gorental Malang*, 2023.

oleh kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi loyalitas konsumen, harga memengaruhi kepuasan pelanggan, promosi memengaruhi kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan mampu mengendalikan dan mempengaruhi secara positif dan signifikan hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai variabel X yang sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan. Namun, pada penelitian penulis juga membahas mengenai kualitas produk sebagai variabel X1. Sedangkan perbedaan pada penelitian tersebut dan penelitian penulis terletak pada objek penelitiannya.

3. Jurnal oleh Ria Setyawati (2023) Politeknik Negeri Balikpapan, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen The Effect of Service Quality on the Level of Custome”.⁹

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Pada penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai variabel X dan Y yang sama-sama membahas mengenai kualitas

⁹ Ria Setyawati, “Volume . 19 Issue 1 (2023) Pages 57-63 INOVASI : Jurnal Ekonomi , Keuangan Dan Manajemen ISSN : 0216-7786 (Print) 2528-1097 (Online) "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen The Effect of Service Quality on the Level of Custome” 1, no. 1 (2023): 57–63.

pelayanan dan kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini dan penelitian penulis terletak pada objek penelitiannya.

4. Jurnal oleh Denok Sunarsi (2020) Universitas Pamulang Tangerang Selatan Banten, yang berjudul “Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang”.¹⁰

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini membahas bauran pemasaran, kualitas pelayanan dan, kepuasan kosnuemn. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bauran pemasaran dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel bauran pemasaran dan variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan konsumen.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai variabel X dan Y yang sama-sama membahas mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini dan penelitian penulis terletak pada objek penelitiannya.

5. Jurnal oleh Benedicta Teressa, Jovita Intan Lukito, Adriana Aprillia, dan Fransisca Andreani (2024) Petra Christian University, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan

¹⁰ Denok Sunarsi, “Pengaruh Bauran Pemasaran Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang Bsd Tangerang,” *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis* 21, no. 1 (2020): 7–13.

Konsumen dan Minat Beli Ulang di *Wizz Drive Thru Gelato Surabaya*".¹¹

Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan metode penelitian pengumpulan data dengan menggunakan instrument penelitian kuisisioner. Penelitian ini membahas tentang kualitas produk, kualitas layanan, kepuasan konsumen, dan minat beli ulang, serta bagaimana kualitas produk dan layanan memengaruhi kepuasan dan minat beli ulang konsumen di *Wizz Drive Thru Gelato Surabaya*. Hasil dari penelitian ini menyatakan kualitas produk berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang di *Wizz Drive Thru Gelato Surabaya*.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah meneliti mengenai variabel X dan Y yang sama-sama membahas mengenai kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kepuasan konsumen. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini dan penelitian penulis terletak pada objek penelitiannya.

¹¹ Benedicta Teressa et al., "Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Ulang Di *Wizz Drive Thru Gelato Surabaya*," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 18, no. 1 (2024): 1–14.